Au-delà de l'aide financière

Sécurité du revenu

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

105-03348/

Sécurité du revenu

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Rédaction
Direction générale adjointe de la
coordination et des projets spéciaux
Sécurité du revenu

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Réalisation infographique
AlainShé

Ce rapport annuel de gestion peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
www.messf.gouv.qc.ca

Dépôt légal - octobre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-43389-0
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN : 1708-7953

© Gouvernement du Québec

La forme masculine utilisée dans ce document
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
et ce, dans le but d'alléger le texte.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

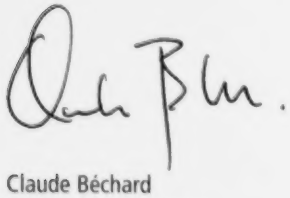
Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport de gestion de la Sécurité du revenu portant sur l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2004.

Ce rapport se présente comme un instrument de reddition de comptes, au sens de la Loi sur l'administration publique. Il porte le titre de ***Rapport annuel de gestion*** et il s'inspire à cet effet des orientations formulées par le Secrétariat du Conseil du trésor relativement à la rédaction des rapports annuels de gestion.

Le présent rapport rend compte des principales activités de la Sécurité du revenu en 2003-2004 ainsi que de ses résultats stratégiques.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,



Claude Béchard
Québec, octobre 2004

Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

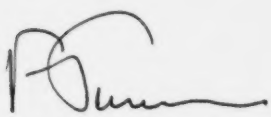
Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport de gestion de la Sécurité du revenu pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2004.

Ce document rend compte des résultats stratégiques de l'agence par rapport aux engagements pris dans son plan d'action 2003-2004. Vous pourrez y constater que la Sécurité du revenu a atteint sinon dépassé la quasi-totalité des objectifs qu'elle s'était fixés pour cet exercice financier.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre,



François Turenne
Québec, octobre 2004

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

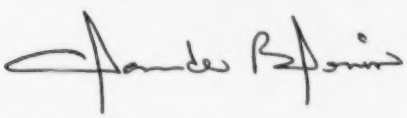
C'est avec grande fierté que je vous soumets, dans le rapport ci-joint, le résultat du travail de l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2004.

Ce rapport donne suite aux engagements pris par la Sécurité du revenu dans son plan d'action 2003-2004, en lien avec le cadre de gestion par résultats. Il a été rédigé en tenant compte des remarques et recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec concernant la qualité de l'information sur la performance au chapitre 4 du tome I de son *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003*.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, le présent rapport constitue un rapport annuel de gestion. À ce titre, il est un instrument de reddition de comptes.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre adjoint et
directeur général de la Sécurité du revenu,



Claude Blouin
Québec, octobre 2004

Déclaration de la direction 11
Rapport de validation du Vérificateur interne 13

1. La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle 15
1.1 Mission 17
1.2 Valeurs 17
1.3 Services 17
1.4 Ressources 18
1.5 Pouvoir discrétionnaire du ministre 20

2. Faits saillants 23

3. Présentation des résultats 29
3.1 Caractéristiques de la clientèle et volume d'activités 31
3.2 Indicateurs de performance 35
3.3 Objectifs particuliers 45

4. Perspectives pour 2004-2005 61

Annexes 65
Annexe 1 – Le réseau de la Sécurité du revenu 67
Annexe 2 – Structure administrative de la Sécurité du revenu au 31 mars 2004 73
Annexe 3 – Principales caractéristiques des ménages et des adultes prestataires de l'assistance-emploi en mars 2004 74
Annexe 4 – Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 77

Les renseignements contenus au présent rapport relèvent de la responsabilité du sous-ministre adjoint de la Sécurité du revenu et des autres membres de la direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en lien avec les résultats convenus dans le Plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu.

À notre connaissance, ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement le mandat, la mission et les valeurs de la Sécurité du revenu. Il couvre l'ensemble des activités de cette dernière et présente ses principaux objectifs, de même que ses résultats opérationnels.

Tout au long de l'année financière, la Sécurité du revenu a maintenu des systèmes d'information et des moyens de contrôle pour gérer les risques et garantir la réalisation de ses objectifs. Un certain nombre d'outils de gestion sont déjà en place afin d'assurer que l'organisation est bien administrée. Nous avons poursuivi l'élaboration et la consolidation de moyens visant à mieux contrôler la poursuite et l'atteinte de nos objectifs, ainsi que la fiabilité de nos données informationnelles.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel.

Les membres de la direction,

Claude Blouin
Sous-ministre adjoint et directeur général
de la Sécurité du revenu

Serge Lessard
Directeur général adjoint du soutien à la conformité par intérim

Gabriel Pinard
Directeur général adjoint du développement et de la gestion opérationnelle

Louis É. Prévost
Directeur général adjoint des opérations de la Métropole
Directeur général adjoint des opérations régionales par intérim

Québec, octobre 2004

Monsieur Claude Blouin
Sous-ministre adjoint et directeur général de la Sécurité du revenu
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Monsieur,

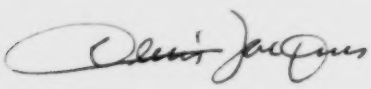
Nous avons procédé à l'examen des résultats relatifs aux indicateurs et objectifs particuliers annoncés dans le plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu et présentés dans son rapport annuel de gestion 2003-2004.

La direction de la Sécurité du revenu a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats relatifs aux indicateurs et objectifs particuliers.

Pour ce faire, nous avons à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par la Sécurité du revenu, à analyser des systèmes de compilation de données et à effectuer des sondages. Ces travaux sont effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre mission d'examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats concernant les indicateurs et objectifs particuliers examinés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Vérificateur interne,



Denis Jacques
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
Québec, octobre 2004

1. La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et des familles à faible revenu. Elle est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. La Sécurité du revenu a le statut d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF).

1.1 Mission

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes. Dans cette optique, la Sécurité du revenu s'efforce en outre de mettre en valeur le potentiel de ses clientèles.

1.2 Valeurs

Les valeurs suivantes guident la Sécurité du revenu et son personnel :

- Confiance dans le potentiel des clientèles;
- Justice et équité dans le traitement des prestataires;
- Respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- Valorisation du partenariat comme mode d'action;
- Reconnaissance de la compétence du personnel en tant que fondement de l'offre de service.

1.3 Services

Les services offerts par la Sécurité du revenu comportent deux volets, l'aide financière et l'aide à la personne. Sur le plan de l'aide financière, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide de dernier recours et elle soutient les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours à l'assistance-emploi. Sur le plan de l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Ces deux volets font par ailleurs l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

Les services de la Sécurité du revenu sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau de 154 centres locaux d'emploi (CLE) dont on trouvera une liste à l'annexe 1. Ces CLE sont gérés en partenariat avec Emploi-Québec. La livraison des services des 21 CLE du territoire de l'ancienne ville de Montréal[1] fait l'objet d'une délégation à l'administration municipale. Un centre de communication avec la clientèle (CCC) permet en outre aux usagers d'avoir un accès direct, rapide et à distance, grâce à des points de service situés à Gaspé et à Trois-Rivières.

1. Dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales n'aient été étendues, dans le cadre des fusions municipales).

Aide financière	Aide à la personne
Assistance-emploi • Prestation de base. • Allocations supplémentaires pour contraintes à l'emploi. • Prestation pour adulte hébergé. • Prestations spéciales. • Ajustements pour enfants à charge. • Carnet de réclamation. **Autres formes d'aide** • Prestation du programme d'Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT). • Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Supplément de revenu (Action emploi). • Soutien financier aux mineures enceintes en situation de dénuement. • Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources.	• Accompagnement et référence à Emploi-Québec (dans le cadre de Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi) en vue d'interventions favorisant l'intégration au marché du travail. • Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires) en vue d'interventions favorisant la réinsertion sociale. • Accompagnement et référence des jeunes vers un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou un organisme spécialisé dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Accompagnement des jeunes mères, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, dans une démarche de formation axée vers les métiers et professions où la demande en personnel est forte, dans le cadre de Ma place au soleil. • Initiatives locales et régionales visant des groupes de personnes aux prises avec des difficultés communes et particulières.

1.4 Ressources

Ressources humaines

La Sécurité du revenu a pu compter durant l'année 2003-2004 sur un effectif totalisant 3 577 années-personnes. Ces ressources ont été affectées en forte majorité au service direct à la clientèle, dans le réseau des CLE, regroupés en 17 directions régionales. À titre d'illustration, les agentes et les agents d'aide socioéconomique affectés à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs représentent à eux seuls la moitié des effectifs. La structure administrative de la Sécurité du revenu en date du 31 mars 2004 figure à l'annexe 2 du présent rapport.

Les effectifs de la Sécurité du revenu[a]

Unités administratives	Années-personnes 2001-2002	2002-2003	2003-2004
Bas-Saint-Laurent	116	112	107
Saguenay–Lac-Saint-Jean	144	141	132
Capitale-Nationale	319	295	263
Mauricie	173	171	153
Estrie	140	140	128
Outaouais	164	147	138
Abitibi-Témiscamingue	88	83	78
Côte-Nord	58	55	53
Nord-du-Québec	11	14	15
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	81	80	77
Chaudière-Appalaches	140	135	126
Centre-du-Québec	97	93	88
Montréal-banlieue et Laval	493	462	415
Lanaudière	172	163	151
Laurentides	196	183	171
Montérégie	453	442	402
Ville de Montréal	823	824	784
Centre de communication avec la clientèle	54	101	131
Total partiel réseau	**3 722**	**3 639**	**3 412**
Unités centrales	**183**	**184**	**151**
Autres postes[b]	**11**	**10**	**14**
Total Sécurité du revenu	**3 916**	**3 833**	**3 577**

[a] Comprend le personnel régulier, occasionnel et suppléant.

[b] Ces ETC correspondent à la réserve centrale de la Sécurité du revenu et à l'effectif autochtone.

Source : Direction du budget et des opérations financières du MESSF.

Ressources financières

La Sécurité du revenu est investie d'une importante responsabilité en matière de gestion des deniers publics, compte tenu de l'ampleur des budgets qui lui sont confiés.

Les dépenses de transfert de l'agence ont totalisé 2,8 milliards de dollars en 2003-2004. La section 3.1 du présent rapport présente la ventilation de cette somme selon les différents programmes et mesures.

Les dépenses de la Sécurité du revenu à titre de budget de fonctionnement ont quant à elles atteint 180,7 millions de dollars[2], soit une diminution de quatre millions par rapport à l'exercice 2002-2003. Les crédits périmés se sont par ailleurs élevés à 5,2 millions de dollars.

2. Y compris l'enveloppe budgétaire de 51,4 millions de dollars accordée à la Ville de Montréal en vertu de la convention de délégation de fonctions en matière de sécurité du revenu.

Bilan final de l'année financière 2003-2004 de la Sécurité du revenu
(en milliers de dollars)

Unités administratives	Budget modifié	Dépenses de fonctionnement		
		Rémunération	Autres[a]	Total
Bas-Saint-Laurent	4 937,7	4 497,6	355,8	4 853,4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	6 062,6	5 698,5	321,5	6 020,0
Capitale-Nationale	11 326,2	10 797,9	465,3	11 263,2
Mauricie	6 883,6	6 545,2	339,4	6 884,6
Estrie	5 782,4	5 474,7	307,8	5 782,5
Centre-du-Québec	4 118,7	3 899,7	216,3	4 116,0
Outaouais	5 969,4	5 629,2	370,9	6 000,1
Abitibi-Témiscamingue	3 652,7	3 306,4	329,1	3 635,5
Côte-Nord	2 486,8	2 247,0	238,4	2 485,4
Nord-du-Québec	975,3	772,8	204,6	977,4
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3 599,6	3 186,1	318,7	3 504,8
Chaudière-Appalaches	5 308,1	4 903,7	333,0	5 236,7
Montréal-banlieue et Laval	18 039,4	17 121,7	886,2	18 007,9
Lanaudière	6 719,1	6 388,7	327,6	6 716,3
Laurentides	7 595,0	7 157,6	373,0	7 530,6
Montérégie	17 597,0	16 538,2	863,2	17 401,4
Ville de Montréal	50 810,8	0,0	51 436,7	51 436,7
CCC	6 363,7	5 127,5	1 057,3	6 184,8
Total partiel réseau	**168 228,1**	**109 292,5**	**58 744,8**	**168 037,3**
Unités centrales	**10 530,4**	**8 346,9**	**1 686,4**	**10 033,3**
Autres postes[b]	**7 063,6**	**1 123,0**	**1 474,2**	**2 597,2**
Total – Sécurité du revenu	**185 822,1**	**118 762,4**	**61 905,4**	**180 667,8**

[a] Les autres dépenses de fonctionnement comprennent notamment les frais associés aux déplacements du personnel, à l'expédition de documents, aux formulaires et aux fournitures de bureau. Elles incluent également le coût de la convention de délégation de fonctions à la Ville de Montréal.

[b] Les autres postes comprennent la réserve de gestion, les dépenses centralisées, l'effectif autochtone et la convention avec l'Administration régionale Kativik.

Source : Direction du budget et des opérations financières du MESSF.

1.5 Pouvoir discrétionnaire du ministre

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère au ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille s'il estime que, sans celles-ci, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. Le ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, la Sécurité du revenu a reçu au total 849 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire, un volume comparable à celui enregistré en 2002-2003. De ce nombre, 456 ont été acceptées, 381 ont été refusées et 12 ont fait l'objet d'un désistement. Des prestations de 1 103 $ ont été versées

en moyenne dans le cas des demandes acceptées, pour un montant total de 503 098 $. Le tableau qui suit présente les données selon le motif des demandes. On peut y constater que 36,7 % des sommes versées l'ont été en raison d'un excédent de biens par rapport à la limite permise pour être admissible à l'assistance-emploi.

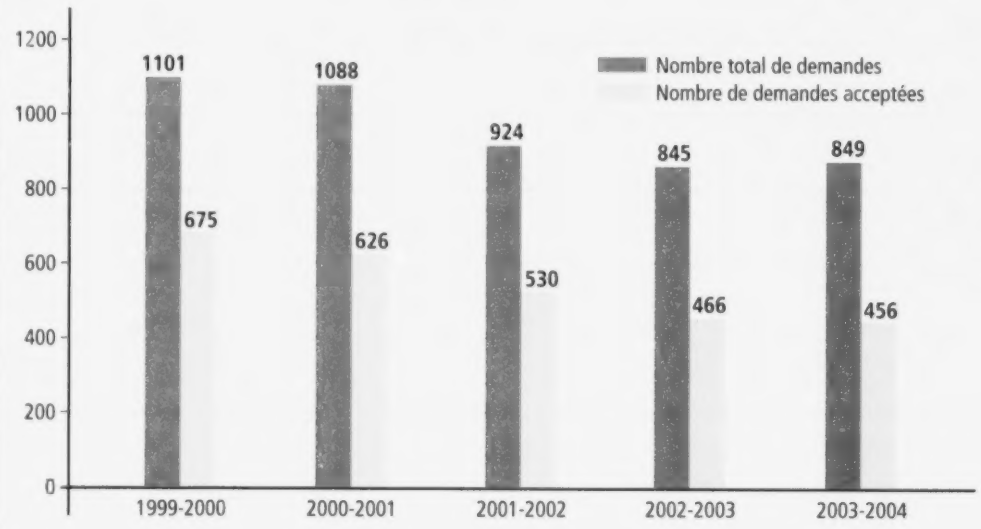
Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 2003-2004

	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Sommes versées ($)[a]	Poids relatif (%)	Montant moyen accordé ($)
Bien ou avoir liquide cédé	71	44	1	116	84 302	16,8	1 187
Composition familiale	27	47	0	74	11 278	2,2	417
Contribution parentale	1	2	0	3	128	0,0	128
Étudiant	3	8	0	11	3 460	0,7	1 153
Excédent de biens	120	65	4	189	184 617	36,7	1 538
Perte d'argent	35	30	0	65	13 034	2,6	372
Prestation spéciale	97	108	6	211	56 475	11,2	582
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	32	46	1	79	33 143	6,6	1 035
Refus de faire valoir un droit	1	4	0	5	1 481	0,3	1 481
Sans statut légal	61	19	0	80	102 853	20,5	1 686
Grève ou lock-out	1	2	0	3	536	0,1	536
Travailleur autonome	7	6	0	13	11 791	2,3	1 684
Total	**456**	**381**	**12**	**849**	**503 098**	**100,0**	**1 103**

[a] Les sommes versées comprennent l'aide financière accordée en prolongation (c'est-à-dire au cours des mois suivant l'acceptation d'une demande).

Malgré une légère augmentation en 2003-2204, on peut observer que le nombre de demandes formulées a eu tendance à baisser au cours des cinq dernières années. De même, la proportion des demandes acceptées a reculé, passant de 61% en 1999-2000 à 54% en 2003-2004. On peut avancer l'hypothèse que l'amélioration des conditions économiques est à l'origine de ces mouvements.

Évolution du nombre de demandes associées au pouvoir discrétionnaire du ministre depuis 1999-2000



2. Faits saillants

Le Québec a connu en 2003 une croissance économique soutenue, son produit intérieur brut s'étant accru de 1,7 %. Cette vigueur s'est traduite, sur le marché du travail, par la création nette de 57 200 emplois. Fait plus significatif encore, la proportion des Québécoises et des Québécois âgés de 15 à 64 ans qui occupent un emploi s'est établie à 69,9 % en 2003, un sommet historique. L'évolution du chômage n'a pas reflété le dynamisme du marché du travail. Le taux des sans-emploi a en effet augmenté légèrement, passant de 8,6 % en 2002 à 9,1 % en 2003. Cela s'explique par l'accroissement exceptionnel de la participation au marché du travail, stimulée par les perspectives d'emploi : la population active s'est enrichie de 86 600 individus en 2003.

On retrouve parmi ces personnes plusieurs prestataires de l'assistance-emploi, pour qui cette conjoncture favorable a été l'occasion d'intégrer ou de réintégrer les rangs du marché du travail. Le nombre moyen d'adultes prestataires a ainsi reculé de 1,6 % entre 2002-2003 et 2003-2004, passant de 403 671 à 397 191. Ce recul s'inscrit dans un mouvement amorcé en 1995-1996, date depuis laquelle la moyenne des adultes présents à l'aide a baissé de 28 %. De même, le taux de dépendance à l'assistance-emploi, qui mesure la proportion de prestataires parmi la population québécoise âgée de 18 à 64 ans, a reculé pour une huitième année consécutive : il s'est établi à 8,1 % en 2003-2004, comparativement à 8,2 % un an auparavant et à 11,8 % en 1995-1996.

Différents dossiers majeurs ont marqué, à des degrés divers, l'année 2003-2004 à la Sécurité du revenu.

Mise en œuvre de Place à l'emploi

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a mis en œuvre, au cours de l'été 2003, Place à l'emploi, une approche s'adressant aux personnes qui déposent une demande d'aide au Programme d'assistance-emploi et aux prestataires déjà inscrits qui ont une chance raisonnable de s'intégrer en emploi. Place à l'emploi répond à la volonté ministérielle de valoriser le travail et de mettre en mouvement les prestataires aptes et disponibles au travail. Elle a pour objectif principal d'intégrer ou de réintégrer au marché du travail ces personnes : on mise, pour y arriver, sur une prise en charge rapide, un accompagnement et un suivi étroits de leurs démarches vers l'emploi.

La mise en place de cette approche a été confiée aux gestionnaires locaux et régionaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec ainsi qu'à leurs équipes. Elle a nécessité la mobilisation et la formation du personnel de l'ensemble des CLE, de façon à leur faire connaître les objectifs poursuivis, le rôle de chacun des modules, les clientèles visées et les modalités de fonctionnement. Dans le cas spécifique de la Sécurité du revenu, tout a été mis en œuvre afin que l'évaluation sommaire de l'employabilité se fasse de façon optimale et que la clientèle capable d'occuper un emploi à court terme soit rapidement mise en mouvement. Des ajustements ont d'ailleurs été apportés à l'organisation du travail afin que l'agence soit en mesure de diriger vers Emploi-Québec, en moins de 24 heures, les nouveaux demandeurs et demandeuses répondant aux critères de Place à l'emploi.

Élargissement de Solidarité jeunesse

Le programme Solidarité jeunesse offre une solution de rechange à l'assistance-emploi. Il consiste à proposer au jeune qui dépose une demande d'aide financière la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme à l'endroit du régime de soutien du revenu.

Solidarité jeunesse s'adressait, au début de l'exercice 2003-2004, aux jeunes de moins de 21 ans. Il a été élargi, à compter du 1er octobre 2003, aux jeunes de 21 à 24 ans. Cet élargissement s'est traduit par l'ajout de 1 500 places disponibles, par rapport aux 5 200 initialement prévues. Il représente également un investissement additionnel de 5,5 millions de dollars, portant à 24 millions la somme totale allouée à Solidarité jeunesse.

Mise en place d'un programme destiné aux travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources

L'offre de service de la Sécurité du revenu s'est enrichie, au cours de l'année 2003-2004, d'une nouvelle mesure destinée à une clientèle aux prises avec des difficultés particulières. L'agence s'est en effet vu confier le mandat de mettre en œuvre et d'administrer le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources. Ce programme, entré en vigueur le 1er mai 2003, permet d'accorder une aide temporaire aux personnes qui ont cessé leur emploi ou qui ont été mises à pied pour une période d'au moins six mois à la suite d'un licenciement collectif et dont le lieu de travail se situe dans l'une des régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Mauricie, l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord, le Nord-du-Québec et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Toutefois, le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a le pouvoir de désigner un groupe de travailleurs admissible au programme même si le licenciement collectif a lieu dans une autre région.

L'objectif visé par ce programme est d'éviter que les travailleurs en cause aient à quitter ces régions, à puiser dans leurs actifs et à liquider une partie de leurs biens, ou encore à recourir au Programme d'assistance-emploi. Contrairement à ce dernier, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources ne comptabilise pas les avoirs liquides et les biens aux fins d'établir les conditions d'admissibilité. Il a permis d'accorder, en 2003-2004, une aide financière à 192 ménages touchés par un licenciement collectif.

Rappelons que la mise en œuvre de ce programme a été inspirée par les mesures exceptionnelles de soutien du revenu utilisées au cours de l'année 2002 afin de venir en aide aux travailleurs touchés par la fermeture de l'usine Viandes du Breton, à Notre-Dame-du-Lac, et de la fonderie de Mines Gaspé, à Murdochville.

Projets d'expérimentation en Haute-Gaspésie et dans le Témiscouata

Soucieuse d'instaurer de nouvelles approches d'intervention auprès de sa clientèle, la Sécurité du revenu s'est investie dans deux projets d'expérimentation visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces projets visent deux territoires parmi les plus durement touchés par la pauvreté au Québec, soit celui de la municipalité régionale de comté (MRC) de La Haute-Gaspésie et celui de la MRC de Témiscouata.

D'une durée prévue de trois ans, c'est-à-dire jusqu'en avril 2006, ces projets font appel à la collaboration de la Direction du Fonds québécois d'initiatives sociales. Ils reposent sur deux axes complémentaires : d'une part, l'expérimentation, par le CLE concerné, de nouvelles approches d'intervention auprès de groupes ciblés de prestataires de la sécurité du revenu, d'autre part, la mobilisation de l'ensemble du milieu, sous le leadership de la MRC, en vue de l'élaboration et de la mise en place d'un plan d'action local contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Cette expérimentation est rendue possible par l'étroite collaboration et la participation active de plus d'une vingtaine d'organismes et de partenaires oeuvrant sur les deux territoires en question.

Évolution de l'offre de service du CCC

Dans le but d'améliorer la qualité des services offerts à une clientèle particulièrement vulnérable, la Sécurité du revenu a procédé à la fin de l'année 2003-2004 à la centralisation du traitement administratif des personnes prestataires de l'assistance-emploi représentées par le Curateur public du Québec. Ce dernier a en outre réalisé une démarche analogue au sein de sa propre organisation, de sorte que le traitement du dossier des prestataires en cause s'en trouve grandement facilité.

Cette activité touche près de 5 000 prestataires dont les dossiers étaient jusqu'alors répartis et administrés au sein du réseau des 154 CLE. Leur gestion est désormais centralisée au point de service de Trois-Rivières du Centre de communication avec la clientèle. L'agence sera ainsi en mesure de développer une connaissance plus fine de cette clientèle et d'apporter, le cas échéant, les ajustements permettant de mieux répondre à ses besoins.

Par ailleurs, l'agence a suspendu le déploiement du CCC à l'ensemble du réseau de la sécurité du revenu, de sorte que la proportion des prestataires ayant accès aux services du Centre s'établit à 45 %. Des réflexions ont été amorcées en 2003-2004 dans le cadre des travaux sur la modernisation de l'État afin de revoir le rôle du CCC dans une perspective ministérielle.

Renouvellement de l'entente de délégation de fonctions à la Ville de Montréal

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est lié depuis plusieurs années à la Ville de Montréal par une convention relative à la sécurité du revenu. L'entente, conclue en vertu du pouvoir de délégation du ministre, a pour objet de confier à la Ville le mandat d'administrer et d'offrir sur son territoire (dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002, c'est-à-dire avant la modification de ses limites, consécutive aux fusions municipales) les programmes et les services en matière de sécurité du revenu.

La convention en vigueur au début de l'exercice 2003-2004 avait été signée initialement en 1998, pour une durée de trois ans, puis reconduite successivement, pour des périodes d'un an, en mars 2002 et en mars 2003. Des échanges ont eu lieu au cours de l'année en vue de redéfinir le cadre des relations futures entre le Ministère et la Ville de Montréal. La Sécurité du revenu a participé activement à ces discussions, qui ont permis d'en arriver, en novembre 2003, à une entente de principe entre les parties.

Conformément à cette entente de principe, une convention en matière de sécurité du revenu a été signée avec la Ville, prévoyant le renouvellement de la délégation de fonctions pour une durée de cinq ans, soit jusqu'au 31 mars 2009. La nouvelle convention permet de donner suite à la volonté ministérielle d'offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens de Montréal, d'avoir une meilleure prise sur la gestion de la sécurité du revenu, d'introduire plus de souplesse dans l'organisation du travail et la gestion budgétaire, et de disposer de la marge de manœuvre nécessaire dans le cadre de la révision des programmes et des structures de l'État québécois.

Travaux en vue de la modernisation de l'État québécois

La Sécurité du revenu était conviée, à l'instar de tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise, à contribuer à la vaste opération de révision des structures et des programmes destinée à recentrer l'État sur ses missions essentielles et à mettre l'accent sur la qualité et l'efficacité des services. Des réflexions de nature stratégique ont été menées à cette fin. Outre la volonté gouvernementale de modernisation, ces travaux ont permis de tenir compte d'un certain nombre de réalités nouvelles qui commandaient également un repositionnement de l'agence et de son offre de service : les tendances démographiques, la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, et le contexte budgétaire.

Différents chantiers ont été entrepris, dans le but ultime de mieux répondre aux attentes de la clientèle tout en réduisant les coûts de fonctionnement. L'un d'entre eux avait pour objet de redéfinir l'architecture organisationnelle et opérationnelle de la Sécurité du revenu : on s'y est penché notamment sur la pertinence et la rentabilité de regrouper ou de spécialiser certaines fonctions, d'offrir certains services à distance et de développer l'utilisation des nouvelles technologies de l'information. Un autre chantier tente de définir un nouveau mode de prestation de service pour les personnes prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi : l'une des hypothèses envisagées est le regroupement et la spécialisation de la gestion de ces dossiers. La gestion des prestations spéciales fait l'objet d'un autre groupe de travail : celui-ci se penche plus spécifiquement sur l'évolution des coûts associés à ces prestations au cours des dernières années.

L'intégration des réseaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec a également fait partie des avenues qui ont été explorées dans le cadre des réflexions sur la modernisation : des travaux menés conjointement par les deux agences ont porté sur la convergence des services qu'elles offrent aux citoyens et citoyennes.

Enfin, la Sécurité du revenu a participé activement aux travaux interministériels qui ont mené au dépôt, par la présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, du projet de loi prévoyant la création de l'agence Services Québec. Celle-ci aura pour mission d'offrir sur tout le territoire du Québec, un accès simplifié aux services publics. L'infrastructure des CLE serait mise à profit à cet effet.

Amendements législatifs et réglementaires

Une modification a été apportée en 2003-2004 au Règlement sur le soutien du revenu, afin de permettre l'indexation des prestations du Programme d'assistance-emploi à compter du 1er janvier 2004. Cette modification représente un investissement de 14 millions de dollars pour les trois derniers mois de l'exercice 2003-2004 et d'environ 56 millions sur une base annuelle.

Signalons enfin une importante démarche amorcée conjointement par la Sécurité du revenu et la Direction générale des politiques du MESSF, en vue de la simplification législative et réglementaire. Cette démarche, dont le principal bénéficiaire devra être le prestataire de la sécurité du revenu, cherche à répondre à la lourdeur, à la complexité et à l'ambiguïté actuelles du Programme d'assistance-emploi. Une première étape, réalisée au printemps 2004, a porté sur le diagnostic de la situation et sur la description de la problématique. Les constats dégagés serviront de base à la poursuite des travaux en 2004-2005.

3. Présentation des résultats

3.1 Caractéristiques des clientèles et volume d'activités

Une première série d'indicateurs permet de faire état du volume des activités de la Sécurité du revenu. Ces indicateurs ne font l'objet d'aucun engagement, car l'agence est tenue légalement de répondre aux demandes d'assistance financière. Ainsi, toute détérioration de la conjoncture économique se traduirait par une augmentation significative du nombre de nouvelles demandes et de ménages actifs à l'aide, de même que des montants déboursés.

Programme ou mesure	Volume de clientèle (moyennes mensuelles)	Déboursés réels (M$)
Assistance-emploi	353 485 ménages[a]	2 710,7[b]
Prestation de base	139 196 ménages	877,8[c]
Allocations pour contraintes à l'emploi	210 361 ménages	1 750,9[c]
Prestation pour adulte hébergé	3 927 adultes	7,4[c]
Prestations spéciales	61 854 ménages	74,6[c]
Carnet de réclamation	9 698 ménages	s. o.[d]
	Nombre de demandes déposées	
APPORT	35 677	10,7[e]
Supplément de revenu (Action emploi)	s. o.	24,2
Soutien aux travailleurs licenciés collectivement	274	0,3
Soutien financier aux mineures enceintes	267	0,5
	Nombre de références	
Solidarité jeunesse	6 024	22,2

a Un ménage peut être composé de un ou de deux adultes, avec ou sans enfants à charge.

b Ce montant inclut les sommes consacrées à la gestion du dénuement.

c Certaines hypothèses ont dû être posées afin de répartir le montant global des prestations d'assistance-emploi selon les différents types d'allocations.

d Le coût de ce programme est supporté par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

e Ce montant représente les acomptes mensuels versés aux familles participantes durant l'année financière 2003-2004. Le montant correspondant pour l'année civile 2003 s'établit à 10,9 millions de dollars.

Sources : Information de gestion de la Sécurité du revenu, Direction du budget et des opérations financières et Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.

Assistance-emploi

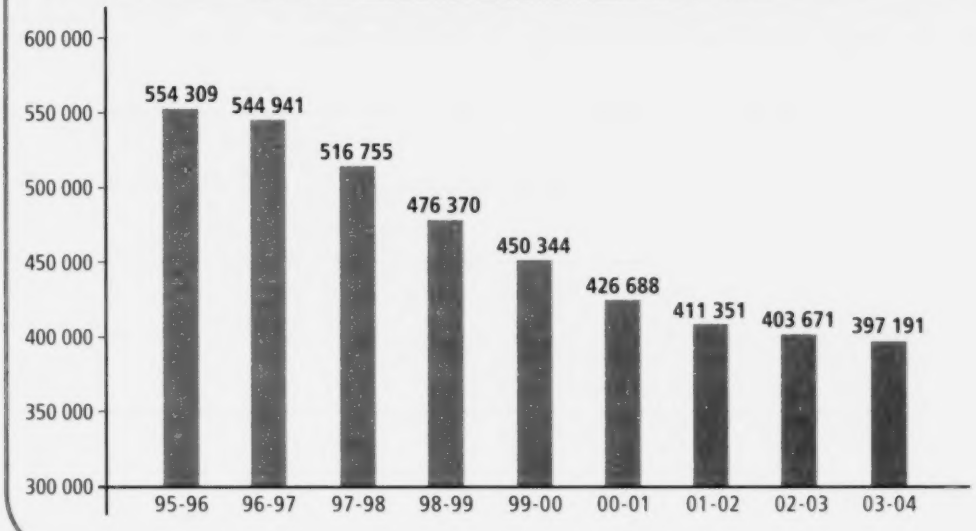
En 2003-2004, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 533 269[3] prestataires, soit 397 191 adultes et 136 078 enfants, répartis au sein de 353 485 ménages. L'aide de dernier recours qui leur a été accordée a totalisé 2,7[4] milliards de dollars.

D'importants mouvements d'entrée et de sortie de l'aide ont eu lieu au cours de l'année. Ainsi, 139 179 nouvelles demandes d'aide ont été déposées, 66,9 % d'entre elles étant accueillies favorablement. À l'inverse, 137 885[3] adultes ont quitté l'assistance-emploi. L'effet net de ces entrées et de ces sorties aura été de prolonger le mouvement à la baisse, amorcé en 1995-1996, quant au volume des prestataires. La moyenne des adultes présents à l'aide en 2003-2004 est en recul de 28 % sur celle enregistrée huit ans auparavant (397 191 comparativement à 554 309).

3. Donnée provenant de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.
4. Donnée provenant de la Direction du budget et des opérations financières du MESSF.

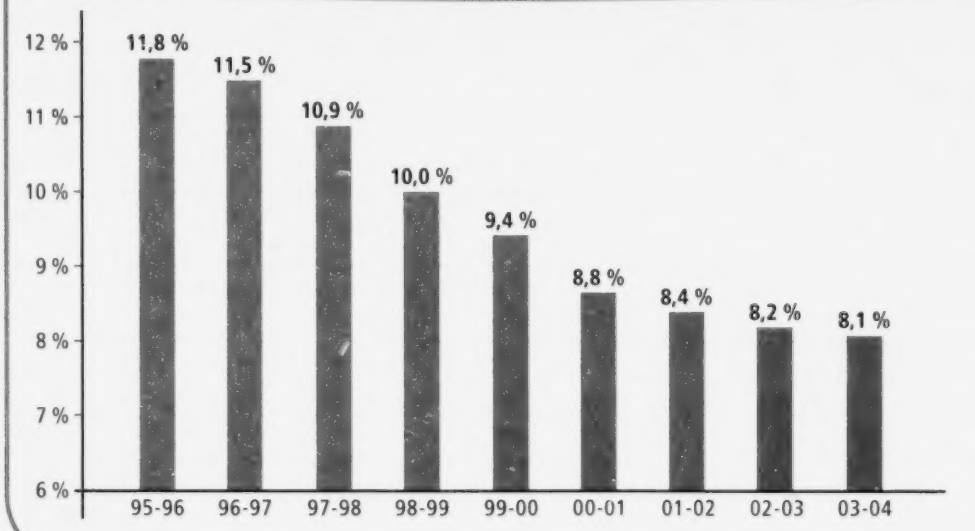
Cette baisse se répercute sur le taux d'assistance-emploi, c'est-à-dire la proportion de la population qui est dépendante de l'aide de dernier recours : depuis 1995-1996, ce taux a régressé de façon significative, passant de 11,8 % à 8,1 %.

Nombre mensuel moyen d'adultes prestataires, de 1995-1996 à 2003-2004



Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.

Taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population de 18 à 64 ans, de 1995-1996 à 2003-2004



Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.

Prestataires de l'assistance-emploi en mars 2004

	Adultes[a] (N)	Proportion (%)
Type de contraintes		
Sans contraintes à l'emploi	169 090	42,5
Avec contraintes temporaires	102 398	25,7
Avec contraintes sévères	126 552	31,8
Situation familiale		
Personnes seules	257 858	64,8
Couples sans enfants	39 250	9,9
Familles monoparentales	52 447	13,2
Couples avec enfants	47 582	11,9
Conjoints d'étudiants[b]	903	0,2
Présence cumulative à l'aide (depuis 1975)		
Moins de 24 mois	58 076	14,6
De 24 à 47 mois	39 959	10,0
De 48 à 119 mois	95 989	24,1
120 mois et plus	204 016	51,3
Scolarité		
Primaire	40 448	10,2
1re à 4e secondaire	132 586	33,3
5e secondaire	62 738	15,8
Collégiale	20 390	5,1
Universitaire	17 926	4,5
Inconnue	123 952	31,1
Âge		
Moins de 21 ans	14 530	3,7
De 21 à 24 ans	27 217	6,8
De 25 à 29 ans	36 406	9,1
De 30 à 44 ans	133 741	33,6
De 45 à 54 ans	97 976	24,6
55 ans et plus	88 170	22,2
Sexe		
Hommes	199 047	50,0
Femmes	198 993	50,0
Lieu de naissance		
Canada	324 715	81,6
Extérieur du Canada	73 325	18,4
Total	**398 040**	100,0

a Un adulte est une personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.

b Adulte dont le conjoint suit à plein temps des études postsecondaires et qui bénéficie du programme d'aide financière du ministère de l'Éducation. Cette catégorie ne regroupe que les adultes seuls, puisque les besoins des enfants de l'un ou l'autre des conjoints sont pris en charge par le conjoint aux études.

Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.

Le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et les caractéristiques des adultes qui le composent quant aux contraintes à l'emploi. Le tableau qui précède précise la distribution des 398 040 adultes présents à l'assistance-emploi en mars 2004, selon diverses variables socioéconomiques. On peut y faire entre autres les constats suivants :

- 31,8 % des adultes prestataires présentent des contraintes sévères à l'emploi; en mars 1997, leur poids relatif était de 20,6 %, ce qui illustre l'alourdissement de la clientèle prestataire;
- la durée de la présence à l'aide de dernier recours témoigne également de cet alourdissement : en mars 2004, un adulte sur deux cumulait au moins dix ans de présence à l'aide, par opposition à un sur trois sept ans auparavant;
- sur le plan de la situation familiale, 64,8 % des adultes vivent seuls, tandis que 13,2 % sont chefs de famille monoparentale;
- l'âge moyen des prestataires s'établit à 42,7 ans; en mars 1997, il se situait à 39,6 ans;
- 18,4 % des adultes prestataires sont nés à l'extérieur du Canada, une progression significative par rapport à mars 1997, alors que cette proportion était de 15,7 %.

Le lecteur trouvera à l'annexe 3 du présent rapport une ventilation du nombre de ménages et d'adultes prestataires selon leur région d'appartenance et différentes caractéristiques socioéconomiques.

En outre, un carnet de réclamation (aussi appelé carte-médicaments) est accordé, à certaines conditions, à un adulte ou à une famille qui n'est plus prestataire de l'assistance-emploi. Il permet d'obtenir certains médicaments prescrits par un médecin et de bénéficier de services tels les examens de la vue et les soins dentaires. Une moyenne de 9 698[5] ménages à faible revenu ont eu droit à cette carte-médicaments en 2003-2004.

Aide aux travailleuses et aux travailleurs à faible revenu

Par le programme APPORT, la Sécurité du revenu vient en aide aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant au moins un enfant à charge. Au cours de l'année civile 2003, 35 677 demandes d'assistance financière ont été déposées et 28 636[5] familles ont été inscrites à ce programme. Des acomptes mensuels totalisant 10,9[6] millions de dollars ont été versés directement aux familles durant cette période. S'y ajoutent les 19,6 millions remboursés par le ministère du Revenu du Québec[7] à titre de conciliation mais imputés aux dépenses du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Au cours de l'année 2003-2004, la mesure Action emploi a permis d'accorder un supplément de revenu à 8 646 prestataires qui ont intégré le marché du travail. Au total, 24,2[6] millions de dollars ont été versés durant l'exercice financier dans le cadre de cette mesure, de façon à inciter les prestataires à demeurer en emploi.

Rappelons que des suppléments de revenu pourraient être versés jusqu'en novembre 2005 en vertu d'Action emploi, la mesure offrant une aide temporaire pour une période maximale de trois ans, à raison de 390 $ par mois durant les douze premiers mois, de 260 $ du treizième au vingt-quatrième mois, et enfin de 130 $ du vingt-cinquième au trente-sixième mois.

5. Donnée provenant de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.
6. Donnée provenant de la Direction du budget et des opérations financières du MESSF.
7. Il s'agit là des dépenses imputables à APPORT pour l'année civile 2003. Les montants correspondants pour l'année financière 2003-2004 sont respectivement de 10,7 et de 19,4 millions de dollars.

Le programme destiné à venir en aide aux travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources a suscité le dépôt de 274 demandes d'aide financière, consécutives à la mise à pied de 20 groupes d'employés. La Sécurité du revenu a versé un montant global de 304 354 $ à 192 ménages touchés par des licenciements survenus dans sept régions ressources : le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Mauricie, l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord, le Nord-du-Québec et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Le pouvoir discrétionnaire du ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille lui permettant de désigner un groupe de travailleurs licenciés comme étant couvert par le programme même s'il ne répond pas à toutes les règles d'admissibilité, des employés d'une entreprise de l'Estrie ont également été soutenus financièrement.

Signalons enfin qu'un programme spécifique a été mis en place afin d'accorder une aide financière aux travailleurs et aux ex-travailleurs de l'entreprise Mine Jeffrey, d'Asbestos, dont les revenus de retraite étaient compromis. Le Programme de soutien aux participants aux régimes de retraite de Mine Jeffrey, élaboré en étroite collaboration avec la Régie des rentes du Québec, les représentants syndicaux et les partenaires locaux, a permis de verser un montant se chiffrant à 4,1 millions de dollars à 1 382 travailleurs et retraités.

Mesures destinées aux jeunes

Durant l'année 2003-2004, 22 318 jeunes sans contraintes à l'emploi ou avec contraintes temporaires pour cause d'enfants à charge ont déposé une demande d'aide financière. De ce nombre, 7 458 se sont vu offrir la possibilité de participer à Solidarité jeunesse : 5 853 d'entre eux se sont désistés de la sécurité du revenu et ont entrepris la démarche qui leur était proposée. Les organismes jeunesse qui les ont pris en charge ont versé aux participants à ce projet un total de 22,2 millions de dollars. Ce montant comprend une allocation correspondant à la prestation qu'aurait reçue le jeune s'il avait été admis à l'assistance-emploi, ainsi qu'à un montant servant à couvrir les frais directement liés à la participation à Solidarité jeunesse.

Mentionnons enfin la mesure de soutien aux mineures enceintes, une initiative commune du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Au total, 267 demandes ont été déposées en 2003-2004 dans le cadre de cette mesure : 187 d'entre elles ont été acceptées, entraînant un déboursé global de 505 087 $.

3.2 Indicateurs de performance

Cette deuxième série d'indicateurs permet de faire état des résultats atteints par l'agence par rapport aux engagements opérationnels inscrits à son plan d'action 2003-2004.

Indicateur	Résultat souhaité	Résultat atteint
Qualité des services		
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes complétées à l'attribution initiale	10 jours ouvrables (maximum)	9,7 jours
Délai moyen de traitement des demandes adressées à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DCEMS)	12 jours civils (maximum)	10,2 jours
Délai moyen d'attente des appels acheminés au CCC [a]	90 secondes (maximum), sans excéder 3 minutes	46 secondes
Ratio de plaintes avec recommandation de modifications	1,5 plainte avec recommandations de modification par 1 000 dossiers (maximum)	1,5
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	25 % (maximum)	20,2 %
Aide à la personne		
Nombre de références à Emploi-Québec, aux organismes jeunesse et aux organismes externes	100 000	157 295
Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	60 %	77,5 %
Nombre de nouvelles inscriptions à Ma place au soleil	864	900
Taux de persévérance des participantes à Ma place au soleil	65 %	69 %
APPORT		
Proportion de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée	40 %	49,0 %
Nombre de ménages actifs	29 825	28 636

[a] Cet indicateur ne possède pas toutes les caractéristiques de fiabilité décrites dans le cadre de référence dont s'est doté le MESSF. Il est présentement impossible d'obtenir les données brutes à partir desquelles est établi le délai moyen, la firme avec laquelle transige le CCC ne fournissant que des données agrégées. L'indicateur ne peut par conséquent faire l'objet d'une validation, notamment de la part du Vérificateur interne.

Le tableau qui précède permet de constater que globalement, la Sécurité du revenu a atteint ou dépassé chacune des cibles opérationnelles qu'elle s'était fixées pour l'exercice 2003-2004, à l'exception du volume de clientèle inscrite à APPORT.

Qualité des services

• Attribution initiale

Comme il a été mentionné précédemment, le personnel de la Sécurité du revenu affecté à l'attribution initiale a eu à répondre, durant l'année 2003-2004, à un total de 139 179 nouvelles demandes d'aide financière dans le cadre du Programme d'assistance-emploi. Ce nombre représente une baisse de 3,8 % par rapport à celui observé en 2002-2003. Le taux d'acceptation de ces demandes d'aide financière s'est établi à 66,9 %, soit 0,9 point de pourcentage de moins que l'année précédente.

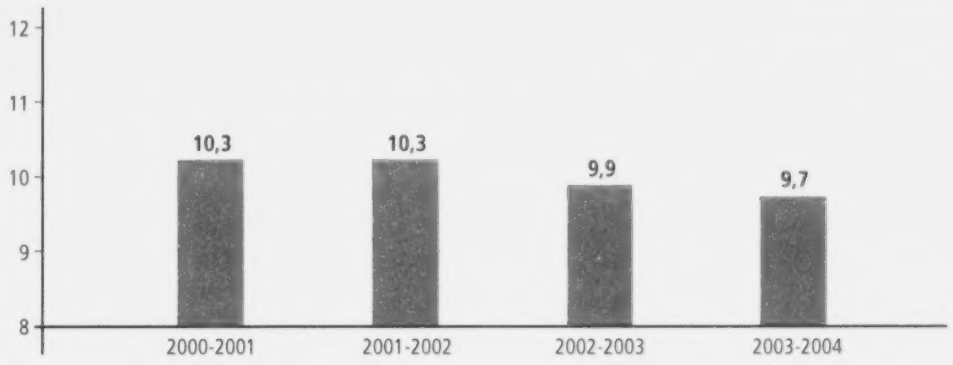
Statistiques relatives à l'attribution initiale, de 2000-2001 à 2003-2004

	Nouvelles demandes	Taux d'acceptation (%)	Délai de traitement (jours ouvrables)
2000-2001	145 342	66,7	10,3
2001-2002	151 653	65,0	10,3
2002-2003	144 640	67,8	9,9
2003-2004	139 179	66,9	9,7

La Sécurité du revenu entretient deux priorités à l'attribution initiale : traiter les demandes le plus rapidement possible tout en s'assurant de la conformité des dossiers. Différents moyens sont utilisés pour respecter ces deux priorités. Aux fins de conformité, mentionnons la spécialisation des agentes et des agents qui sont affectés à l'attribution initiale, la production de documents d'information spécifiques destinés à la clientèle et l'affectation d'enquêteurs à la réalisation des vérifications requises lors de situations à risque. Quant aux moyens pris pour minimiser le délai de traitement, ils comprennent entre autres la répartition des effectifs en fonction du volume des nouvelles demandes déposées dans chacun des CLE, la mise en place de services d'accueil spécifiques pour les nouveaux demandeurs et demandeuses, ainsi que le recours à des mécanismes de dépannage en situation de débordement.

Le délai moyen de traitement des demandes d'assistance financière témoigne de l'efficacité des stratégies mises en place. Il s'est établi en 2003-2004 à 9,7 jours ouvrables, respectant en cela la cible de 10 jours prévue au plan d'action de l'agence. Environ les deux tiers des demandes ont été traitées en deçà du délai visé. Au cours des quatre dernières années, ce délai moyen a d'ailleurs eu tendance à s'améliorer, passant de 10,3 à 9,7 jours.

Délai moyen de traitement à l'attribution initiale, de 2000-2001 à 2003-2004



Une remarque s'impose toutefois quant au moment à partir duquel ce délai est comptabilisé : l'indicateur retenu aux fins du présent rapport mesure ce délai dès le dépôt de la demande alors que dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, l'agence s'engage à rendre une décision dans les 10 jours « suivant la réception des documents requis ». Une partie du délai de traitement, soit l'intervalle entre le moment où le client dépose sa demande et celui où il la complète en fournissant toute l'information requise, échappe donc au contrôle des agentes et agents à l'attribution initiale. En dépit de cette contrainte additionnelle, le personnel de l'agence a été en mesure de respecter la norme des dix jours.

- **Évaluation médicale et socioprofessionnelle**

Toujours dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DCEMS) a maintenu le délai relatif aux demandes d'évaluation à l'intérieur de la cible des 12 jours civils, celles-ci étant traitées dans un délai moyen de 10,2 jours. Ce résultat représente une amélioration par rapport à celui des exercices précédents : le traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle avait en effet demandé un délai moyen de 11,0 jours civils en 2002-2003 et de 11,1 jours en 2001-2002.

La cible de 12 jours a en outre été respectée tant pour le traitement des dossiers de contraintes temporaires à l'emploi que pour celui des dossiers de contraintes sévères.

Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle

	Nombre de dossiers traités	Délai moyen
Contraintes temporaires à l'emploi	31 897	10,9 jours
Contraintes sévères à l'emploi	15 367	8,8 jours
Total	**47 264**	**10,2 jours**

- **Centre de communication avec la clientèle**

Le délai moyen de traitement des appels acheminés au CCC s'est établi à 46 secondes[8] en 2003-2004, soit largement en deçà de la cible fixée à 90 secondes. Cette cible a d'ailleurs été respectée tout au long de l'année, les moyennes mensuelles associées à ce délai ayant varié entre 16 et 74 secondes.

On peut observer une nette amélioration par rapport à l'exercice précédent, alors que le délai moyen d'attente s'établissait à 101 secondes. Cela s'explique par la conjugaison de divers facteurs : l'optimisation des processus internes du CCC, le recours à la planification des opérations et des effectifs, destinée à assurer l'adéquation entre la demande de services de la part des usagers du Centre et les ressources disponibles, et enfin la mise en place d'outils de performance tels que l'assurance-qualité et une nouvelle infrastructure téléphonique.[9]

Le CCC a ainsi acquis une maturité organisationnelle que confirment la stabilité de ses opérations, le degré d'atteinte de ses cibles et objectifs et une expertise de pointe de son domaine d'affaires.

- **Plaintes**

On peut apprécier la qualité des services rendus à la clientèle en observant le volume des plaintes. Précisons d'entrée de jeu que ne sont considérées ici, à des fins de reddition de comptes, que les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère et qui ont donné lieu à une recommandation de modifications au dossier de la plaignante ou du plaignant, ou encore à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

La Sécurité du revenu a atteint l'objectif qu'elle s'était fixé afin de contenir le volume de ces plaintes : le ratio par 1 000 dossiers actifs de plaintes avec recommandation de modifications s'est établi à 1,5 en 2003-2004, les 353 485 ménages actifs à l'assistance-emploi ayant formulé 522 plaintes auxquelles le BRP a donné suite en intervenant auprès de la direction (locale, régionale ou centrale) concernée.

Afin de mieux comprendre sa portée, ce chiffre doit être mis en relation avec le volume d'environ 9,2 millions de décisions rendues annuellement par les agentes et les agents de la Sécurité du revenu en matière d'aide financière. En moyenne, on a donc enregistré une plainte ayant donné lieu à une recommandation de modifications à toutes les 17 625 décisions rendues.

Évolution depuis 2000-2001 du nombre de plaintes avec recommandation de modifications concernant la Sécurité du revenu

2000-2001	610 [a]
2001-2002	469 [a]
2002-2003	413 [a]
2003-2004	522

[a] En raison de changements apportés à la définition de l'indicateur, ces données ont été ajustées rétroactivement : elles diffèrent donc de celles inscrites dans les rapports annuels antérieurs de l'agence.

8. Cet indicateur ne possède pas toutes les caractéristiques de fiabilité décrites dans le cadre de référence dont s'est doté le MESSF. Le lecteur pourra consulter à ce sujet la note apparaissant au bas du tableau de la page 36.
9. La section consacrée aux objectifs particuliers traite plus en détail de ces deux outils. Voir en particulier la page 55 du présent rapport.

L'analyse de l'évolution récente du volume des plaintes déposées au BRP et ayant donné lieu à une recommandation de modifications indique que la tendance à la baisse observable depuis 2000-2001 s'est renversée en 2003-2004. Parmi les hypothèses que l'on peut avancer pour expliquer ce phénomène, mentionnons les moyens accrus mis à la disposition de la clientèle pour accéder au Bureau des renseignements et plaintes. Comme elle se le proposait dans son plan d'action 2003-2004, la Sécurité du revenu entend utiliser ces plaintes comme outil de gestion pour améliorer sa prestation de services.

- **Révision**

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et la proportion des décisions modifiées à la suite de telles demandes constituent d'intéressants indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus.

Au total, en 2003-2004, la clientèle de la Sécurité du revenu a déposé 18 249 demandes de révision[10]. Ces chiffres sont relativement stables par rapport à ceux observés depuis 2000-2001.

Nombre de demandes de révision déposées par la clientèle de la Sécurité du revenu depuis 2000-2001

2000-2001	18 399
2001-2002	17 883
2002-2003	17 938
2003-2004	18 249

La proportion des décisions modifiées à la suite de ces demandes s'est établie à 20,2 % en 2003-2004 : le plafond fixé à 25 % a ainsi été largement respecté. Ce résultat s'inscrit, en outre, dans le prolongement de ceux observables au cours des deux années précédentes : les décisions rendues par les agentes et les agents furent modifiées dans une proportion de 19,6 % en 2002-2003 et de 21,2 % en 2001-2002[11].

Aide à la personne

Au-delà de l'aide financière, les services offerts par la Sécurité du revenu comportent un volet d'aide à la personne. Conformément aux objectifs ministériels visant à mobiliser les personnes prestataires et à valoriser le travail, l'agence a réalisé ce volet de sa mission en offrant, au cours de l'année 2003-2004, des mesures et des programmes axés sur l'accompagnement de ces dernières dans leurs démarches vers l'autonomie et l'insertion sociale et professionnelle. Solidarité jeunesse et Ma place au soleil, dont les résultats opérationnels sont exposés ci-après, illustrent bien les efforts consacrés à ce chapitre. Il en va de même des énergies investies pour diriger les clientèles vers les ressources susceptibles de répondre à leurs besoins.

10. Notons que les demandes relatives à une évaluation médicale ou socioprofessionnelle ne sont pas prises en considération ici.
11. En raison de changements apportés à la définition de l'indicateur, les données pour 2001-2002 et 2002-2003 ont été ajustées rétroactivement : elles diffèrent donc de celles inscrites dans les rapports annuels antérieurs de l'agence.

- **Références**

Dans le but d'exposer le plus grand nombre possible de prestataires de l'assistance emploi aux mesures incitatives d'insertion sociale et professionnelle, la Sécurité du revenu a procédé à un total de 157 295 références, selon les besoins et la situation de chacune des personnes. Ce volume de références dépasse largement la cible de 100 000 fixée à l'agence. La Sécurité du revenu affiche d'ailleurs pour une troisième année consécutive des résultats significativement supérieurs aux objectifs dans ce secteur.

Certains prestataires ont été dirigés vers Emploi-Québec, dans le cadre de Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, d'autres vers les organismes jeunesse, dont les carrefours jeunesse-emploi, dans le cadre de Solidarité jeunesse, ou encore vers des organismes externes, dans le cadre de l'accompagnement social.

Nombre de références dans le cadre de mesures d'insertion sociale et professionnelle

	2002-2003	2003-2004
Vers Emploi-Québec	94 957	84 001
Vers les organismes jeunesse	5 225	6 024
Vers les organismes institutionnels ou communautaires, dans le cadre de l'accompagnement social	73 255	67 270
Total	**173 437**	**157 295**

Bien que la cible de références ait été largement dépassée, le volume de ces dernières est en recul de 9 % par rapport à celui observé en 2002-2003, soit 173 437. Cela s'explique principalement par la volonté commune de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec de miser davantage sur des approches personnalisées et des mesures individualisées d'aide à l'emploi, par opposition à celles offertes à des groupes : le volume ciblé de références vers Emploi-Québec, qui a par ailleurs été atteint, avait été déterminé conjointement par les deux agences, en fonction de cette nouvelle orientation.

La majorité des références de la Sécurité du revenu ont été effectuées vers Emploi-Québec, soit 84 001. Celles-ci ont été réalisées principalement dans le cadre de Place à l'emploi, une approche mise en œuvre au cours de l'été 2003 afin de mettre en mouvement rapidement les prestataires aptes et disponibles au travail. Place à l'emploi a nécessité une étroite collaboration entre le réseau de la Sécurité du revenu et celui d'Emploi-Québec : il aura fallu notamment dégager une vision commune des objectifs poursuivis et des caractéristiques de la clientèle ciblée, élaborer conjointement des outils de suivi et collaborer à la détermination et à l'implantation des ajustements requis pour assurer une prise en charge rapide des personnes visées par cette stratégie.

Notons l'augmentation de 15 % par rapport à l'exercice précédent du nombre de références effectuées dans le cadre de Solidarité jeunesse : l'élargissement de ce programme à la clientèle des 21 à 24 ans explique en bonne partie cet accroissement.

Enfin, compte tenu de la proportion de plus en plus élevée des prestataires de l'assistance-emploi qui sont aux prises avec des difficultés faisant obstacle à leur employabilité, la Sécurité du revenu a poursuivi ses efforts destinés à favoriser l'intégration sociale de cette clientèle.

- **Solidarité jeunesse**

La Sécurité du revenu propose, sur une base volontaire, une solution de rechange aux jeunes qui déposent une demande à l'assistance-emploi. Elle le fait par le biais du programme Solidarité jeunesse, qui offre à chaque jeune la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme à l'endroit du régime de soutien du revenu. Les résultats obtenus au terme de l'année 2003-2004 dépassent les objectifs fixés au départ.

La cible visée concerne le taux de désistement de l'assistance-emploi de la part des jeunes demandeuses et demandeurs à qui il est offert de participer à Solidarité jeunesse. Le pourcentage enregistré à cet égard en 2003-2004, à savoir 77,5 %, est significativement supérieur à la cible recherchée, soit 60 %. En somme, les trois quarts des jeunes à qui une participation à Solidarité jeunesse a été offerte ont accepté, de façon volontaire, d'y être dirigés. On observe une constante progression à ce chapitre depuis l'entrée en vigueur du projet, laquelle témoigne de l'efficacité du travail de sensibilisation accompli par le personnel de la Sécurité du revenu afin de faire valoir des solutions de rechange auprès des jeunes.

Évolution du taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse depuis l'entrée en vigueur du projet

	Taux de désistement (%)
An 1 (de novembre 2000 à octobre 2001)	60,0
An 2 (de novembre 2001 à octobre 2002)	65,5
De novembre 2002 à mars 2003	76,4
D'avril 2003 à mars 2004	**77,5**

Le taux de mise en mouvement des nouveaux demandeurs et demandeuses, après le dépôt de leur demande d'assistance financière, témoigne aussi de la qualité des résultats atteints. Rappelons l'objectif national de Solidarité jeunesse, qui est de faire en sorte que 75 % des jeunes soient aux études, en emploi ou en formation 18 mois après leur demande d'assistance financière.

Selon l'indicateur conçu par la Sécurité du revenu pour mesurer ce phénomène, il ressort qu'au 31 mars 2004, 87,9 % des participants à Solidarité jeunesse étaient en mouvement 18 mois après avoir déposé leur demande d'assistance financière. Ainsi, parmi les 10 153 jeunes ayant accepté de participer au programme depuis novembre 2000 :

- 5 820 (57,3 %) étaient autonomes financièrement et n'avaient pas recours à l'assistance-emploi au 18e mois;
- 2 736 (27,0 %) étaient aux études ou participaient à une mesure offerte par Emploi-Québec;
- 370 (3,6 %) étaient à l'assistance-emploi, mais avec un revenu de travail.

À titre de comparaison, le taux de mise en mouvement des jeunes n'ayant pas pris part à Solidarité jeunesse durant la même période de référence était de 65,7 %. L'écart significatif par rapport aux résultats obtenus par ceux ayant accepté d'y prendre part témoigne des retombées positives du programme. C'est aussi ce que confirment les évaluations réalisées par le Ministère.

- **Ma place au soleil**

Le déploiement de la démarche Ma place au soleil s'est poursuivi en 2003-2004. Amorcée en 2000 et étendue à l'ensemble des régions du Québec en 2002-2003, cette dernière fait appel au partenariat des établissements d'enseignement, des centres de la petite enfance et d'Emploi-Québec afin de s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, ultimement, d'intégrer le marché du travail de façon durable. Convaincue de la rentabilité sociale de cette intervention, sans parler de ses retombées positives pour les jeunes mères qui y participent, l'agence continue de financer à même son budget d'administration l'ensemble des ressources qu'elle consacre à Ma place au soleil.

La Sécurité du revenu a atteint et dépassé les deux cibles opérationnelles qu'elle s'était fixées en regard de Ma place au soleil. La première de ces cibles concerne le nombre de nouvelles participantes à la mesure. Celui-ci s'est établi à 900 en 2003-2004, ce qui se compare avantageusement à la cible de 864 nouvelles inscriptions. Il faut rappeler ici que l'un des principaux défis qui se posent au personnel affecté à Ma place au soleil est celui du recrutement de jeunes mères : en utilisant des approches originales d'information et de sensibilisation, l'agence a réussi à faire valoir auprès de nombreuses candidates l'intérêt de participer à cette démarche.

Un autre défi est celui de la persévérance. La Sécurité du revenu s'était donné comme objectif que 65 % des personnes inscrites à Ma place soleil aient quitté l'assistance-emploi, aient obtenu un diplôme durant l'année ou encore qu'elles poursuivent leur participation à la démarche. Le score enregistré à la fin de l'exercice à l'égard de cet indicateur est de 69 %. Ce résultat favorable reflète la qualité de l'encadrement accordé aux participantes tant par les agentes et les agents de la Sécurité du revenu que par les partenaires impliqués.

La qualité exceptionnelle des interventions réalisées dans le cadre de Ma place au soleil a été soulignée dans le cadre des Prix d'excellence 2003 de l'administration publique québécoise : la Sécurité du revenu a en effet remporté à cette occasion le prix de la catégorie « Fonction publique ».

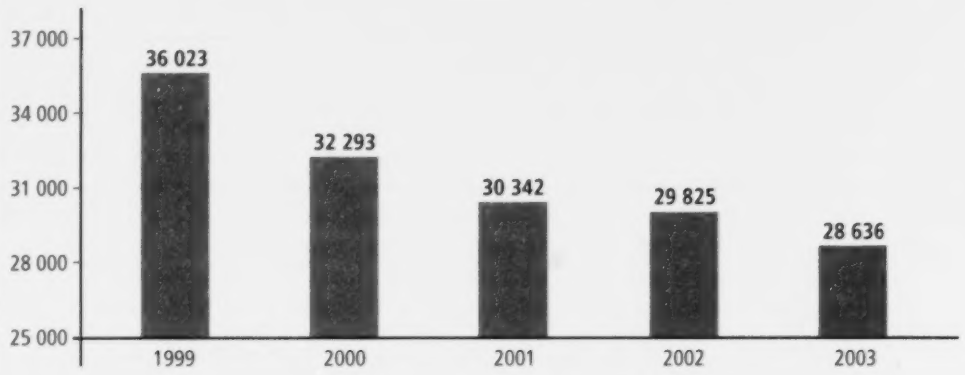
APPORT

Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) offre une assistance financière aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant au moins un enfant à charge afin de les inciter à demeurer en emploi. Malgré les efforts de la Sécurité du revenu visant à informer systématiquement la clientèle des avantages de ce programme, le nombre de familles ayant bénéficié d'APPORT a poursuivi un mouvement à la baisse observable depuis déjà quelques années : il s'est établi à 28 636 en 2003, soit à 96 % de la cible visée. On notera au passage qu'il s'agit là de la seule cible opérationnelle que l'agence n'a pas atteinte en 2003-2004.

Cette érosion s'explique notamment par l'évolution récente de la conjoncture économique, par la complexité du programme, ainsi que par son attrait de moins en moins grand compte tenu de la progression du salaire minimum, alors que les seuils de sortie du programme ne sont quant à eux pas indexés. Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévoit d'ailleurs de mettre fin à APPORT le 31 décembre 2004 et de le remplacer par des crédits d'impôt remboursables (la nouvelle Prime au travail et une partie du Soutien aux enfants) qui permettront de valoriser davantage le travail en améliorant l'efficacité, l'efficience et l'équité des mesures de supplément de revenu, en plus de joindre une plus vaste clientèle, dont les personnes seules et les couples sans enfants.

Malgré la tendance à la baisse évoquée ci-dessus, la Sécurité du revenu a réussi, au moyen notamment d'interventions personnalisées, à faire en sorte que 49,0 % de la clientèle de l'assistance-emploi potentiellement admissible à APPORT soit enregistrée à ce programme en 2003. Ce résultat se compare favorablement tant à la cible de 40 % qu'au taux d'enregistrement observé au cours des dernières années.

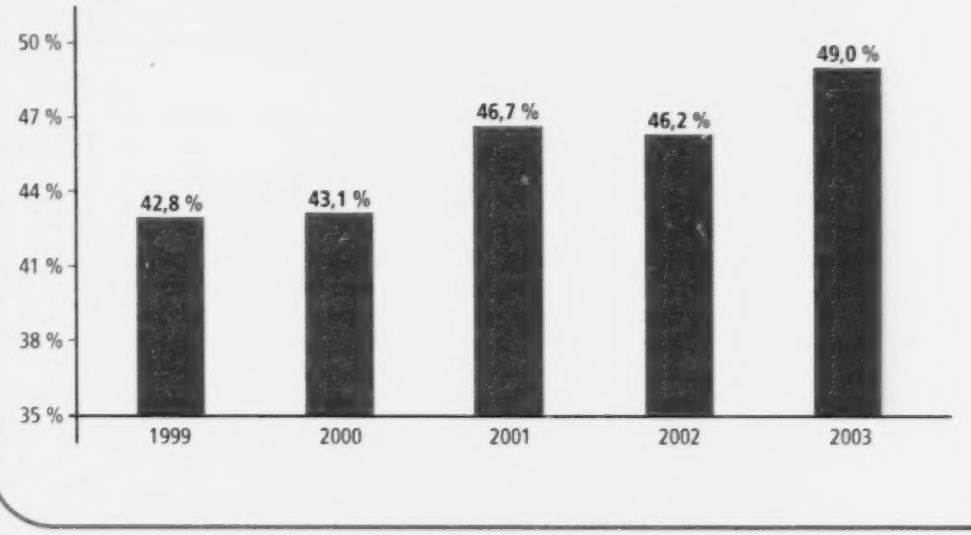
Évolution du nombre de familles participant à APPORT, de 1999 à 2003



Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.

Les CLE et les directions régionales de l'agence ont profité de différentes occasions pour sensibiliser la clientèle prestataire aux avantages que pouvait représenter APPORT : les activités de remise de chèques par exemple, des opérations téléphoniques, la participation à des salons d'information ou encore le traitement de listes spécifiques de prestataires susceptibles de bénéficier du programme.

Taux d'enregistrement à APPORT de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi, de 1999 à 2003



3.3 Objectifs particuliers

En plus des engagements de résultats relatifs aux indicateurs présentés à la section précédente, le plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu établissait des objectifs particuliers. N'ayant pas, contrairement aux indicateurs de performance, un caractère récurrent, ces objectifs représentaient davantage des priorités.

Objectifs particuliers	Résultat souhaité	Résultat atteint
1 Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail.	Mettre en place l'opération Place à l'emploi afin de favoriser l'intégration rapide à l'emploi des prestataires aptes au travail.	Réalisé.
	Assurer un suivi rigoureux des démarches que les prestataires ont l'obligation d'entreprendre afin de se trouver un emploi.	Réalisé.
2 Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	Actualiser en cours d'exercice les décisions gouvernementales adoptées dans le cadre du plan d'action et relevant de la responsabilité de la Sécurité du revenu.	Réalisé.
3 Actualiser les orientations prises en matière d'amélioration de la qualité des services.		
• Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services.	Élaborer une politique et un plan d'action en matière d'assurance-qualité.	En voie de réalisation.
	Améliorer la performance à l'égard des engagements suivants pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens : • Respecter l'heure du rendez-vous ou informer la clientèle du délai d'attente; • Fournir l'information la plus complète sur les services; • Proposer des solutions de rechange lorsqu'une décision ne répond pas aux attentes de la clientèle; • Offrir à la clientèle, lorsque nécessaire, de parler immédiatement à quelqu'un; • Informer la clientèle des délais de traitement.	Réalisé.
	Intégrer ces priorités d'amélioration de la qualité des services dans les plans locaux.	Réalisé.
• Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services.	Utiliser l'objet des plaintes pour améliorer les façons de faire.	Réalisé.
• Favoriser la mise en œuvre d'initiatives locales et régionales.	Mettre en œuvre ou maintenir des initiatives favorisant la qualité des services et répondant aux besoins de la clientèle.	Réalisé.
4 Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum de services.	Harmoniser l'ensemble des mesures offertes conjointement par la Sécurité du revenu et Emploi-Québec.	Réalisé.

Objectifs particuliers	Résultat souhaité	Résultat atteint
5 Recentrer l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des nouvelles orientations gouvernementales.		
• Mener à bien deux projets d'expérimentation dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata.	Expérimenter de nouvelles approches permettant de réduire les effets de la pauvreté.	Réalisé.
• Contribuer à la mise en œuvre de l'offre de service aux jeunes dans le cadre de Solidarité jeunesse.	Actualiser en cours d'exercice les orientations données relativement au programme Solidarité jeunesse.	Réalisé.
• Optimiser les processus opérationnels du Centre de communication avec la clientèle.	Doter le CCC d'une nouvelle infrastructure téléphonique.	Réalisé.
	Mettre en place un processus d'assurance-qualité pour la prestation des services.	Réalisé.
6 Contribuer à la réflexion sur la révision des structures et des programmes de l'État québécois.	Recentrer la mission et les interventions de la Sécurité du revenu sur les actions essentielles qui répondent aux besoins de la clientèle, en tenant compte des orientations gouvernementales et du contexte budgétaire.	Réalisé.
7 Finaliser la mise en place de l'agence.		
• Poursuivre l'élaboration des outils de gestion destinés à améliorer la performance de l'agence.	Réaliser des travaux supplémentaires découlant de l'établissement du coût de revient.	Réalisé.
	Compléter des analyses dans le cadre de l'étalonnage concurrentiel *(benchmarking)*.	Travaux amorcés.
	Élaborer un plan d'action en matière de gestion des risques.	Réalisé.
• Conclure des ententes administratives avec différents partenaires tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère.	Conclure en cours d'année : • une entente de gestion avec le Conseil du trésor; • une entente sur les allègements administratifs avec le Ministère.	Travaux amorcés.
	Améliorer l'efficience des relations qu'entretient l'agence avec les unités centrales du Ministère et les unités administratives dont les services sont en continuité avec ceux de l'agence.	En voie de réalisation.
8 Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées ainsi que l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour contrer la fraude.	Conclure une nouvelle entente avec le Nouveau-Brunswick avant le 31 mars	En voie de réalisation.
	Mettre à jour d'ici au 31 mars 2004 les ententes d'échange de renseignements en vigueur avec le ministère de l'Éducation et la Société de l'assurance automobile du Québec.	Réalisé.
9 Contribuer à la redéfinition du cadre des relations entre le Ministère et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.	Amorcer l'exercice 2004-2005 avec un nouveau cadre de prestation des services de la Sécurité du revenu sur l'île de Montréal.	Réalisé.

Objectif 1

Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail

Place à l'emploi

La Sécurité du revenu a toujours considéré la participation au marché du travail comme étant l'outil privilégié pour accroître l'autonomie économique et sociale des prestataires de l'assistance-emploi et, par le fait même, pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. Elle souscrit donc d'emblée à la volonté gouvernementale et ministérielle de valoriser le travail. C'est donc avec enthousiasme que le personnel de l'agence s'est mobilisé en juillet 2003, alors que le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille lançait l'opération Place à l'emploi.

Place à l'emploi a été mise en œuvre au cours de l'été 2003 par la Sécurité du revenu et Emploi-Québec. Cette approche s'adresse aux personnes qui déposent une demande d'aide au Programme d'assistance-emploi et aux prestataires déjà inscrits qui ont une chance raisonnable de s'intégrer en emploi. Elle a pour objectif principal d'intégrer ou de réintégrer ces personnes au marché du travail : on mise, pour y arriver, sur une prise en charge rapide, un accompagnement et un suivi étroit de leurs démarches vers l'emploi.

La mise en place de Place à l'emploi a été confiée aux gestionnaires locaux et régionaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec ainsi qu'à leurs équipes. Les deux agences ont travaillé en étroite collaboration pour préciser les orientations et déterminer les interventions à réaliser afin d'atteindre l'objectif visé.

Place à l'emploi a nécessité la mobilisation et la formation du personnel de l'ensemble des CLE, de façon à leur faire connaître les objectifs poursuivis, le rôle de chacun des modules, la clientèle visée, la teneur des obligations de cette dernière et les modalités de fonctionnement. Dans le cas spécifique de la Sécurité du revenu, tout a été mis en œuvre afin que l'évaluation sommaire de l'employabilité se fasse de façon optimale et que la clientèle capable d'occuper un emploi à court terme soit rapidement mise en mouvement.

L'implantation de Place à l'emploi s'est réalisée avec le souci constant, de la part de la Sécurité du revenu, d'en respecter l'esprit, de donner les suites appropriées aux attentes ministérielles et de mettre à profit les pistes d'amélioration que l'on dégageait au fur et à mesure de son entrée en vigueur. Lorsqu'à l'automne 2003, une évaluation sommaire, réalisée par le Ministère, de la mise en œuvre de l'opération a révélé des écarts entre les objectifs visés et les résultats atteints, les ajustements nécessaires ont été apportés. Entre autres, l'organisation du travail a été revue dans plusieurs CLE afin que l'agence soit en mesure de diriger en moins de 24 heures, vers Emploi-Québec, les nouveaux demandeurs et demandeuses répondant aux critères de Place à l'emploi.

Obligations des prestataires

Le régime québécois de sécurité du revenu comporte un principe de réciprocité entre les droits et les obligations des personnes prestataires. Comme chaque année, l'agence a veillé en 2003-2004 à l'application rigoureuse de ce principe.

À cette fin, dès la première rencontre avec une agente ou agent d'aide financière, chacun des prestataires a été informé du fait que les droits et obligations sont une responsabilité partagée : en retour de l'aide financière que lui verse l'État, la personne doit, si elle ne présente pas de contraintes à l'emploi, entreprendre des démarches visant à trouver un emploi convenable et se conformer aux instructions pouvant lui être données à cet effet. En cas de non-respect, sans motifs sérieux, de ces obligations, des réductions d'aide peuvent être appliquées.

Le suivi des démarches que les prestataires ont l'obligation d'entreprendre fait l'objet d'un étroit arrimage entre la Sécurité du revenu et Emploi-Québec. Un mécanisme de rétroinformation permet à l'agente ou à l'agent d'Emploi-Québec d'aviser son vis-à-vis de la Sécurité du revenu d'éventuels manquements à ces obligations, par exemple lors d'un refus de se présenter à une entrevue à la suite d'une convocation, d'un refus de convenir d'un plan de recherche d'emploi ou encore du refus ou de l'abandon d'un emploi convenable, afin qu'il puisse évaluer la pertinence d'appliquer une sanction administrative.

Une analyse détaillée effectuée en 2003 et portant sur l'application des réductions d'aide au cours des cinq années précédentes démontre que tout est mis en œuvre à la Sécurité du revenu pour assurer un suivi rigoureux et systématique des avis transmis par Emploi-Québec.

Notons par ailleurs qu'en introduisant le principe d'une prestation minimale au Programme d'assistance-emploi, le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale amènera la Sécurité du revenu à revoir ses modes d'intervention afin de valoriser le travail auprès des personnes prestataires : l'agence devra à l'avenir recourir à des approches incitatives plutôt que punitives, conformément à la volonté gouvernementale.

Objectif 2

Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La Sécurité du revenu sera directement sollicitée par la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont le déploiement est prévu au cours des cinq prochaines années financières.

Cependant, l'agence a donné suite, dès l'exercice 2003-2004, à certains des engagements gouvernementaux pris dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Mentionnons d'abord la mise en oeuvre, au cours de l'été 2003, de Place à l'emploi. Il est fait état dans d'autres passages du présent rapport de cette nouvelle philosophie d'intervention, destinée à favoriser la mise en mouvement rapide des nouveaux demandeurs et demandeuses d'aide financière et des prestataires aptes et disponibles au travail.

Le premier objectif du plan d'action gouvernemental consistera à améliorer le bien-être des personnes en situation de pauvreté. Sa réalisation fera notamment appel au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources, qui est entré en vigueur officiellement dès le 1er mai 2003. L'agence administre depuis lors ce programme destiné, rappelons-le, à éviter que les travailleurs en cause aient à quitter ces régions, à puiser dans leurs actifs et à liquider une partie de leurs biens ou encore à recourir au Programme d'assistanceemploi.

Un deuxième objectif du plan d'action visera à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en développant le potentiel des personnes. L'un des leviers prévus à cet effet concerne Solidarité jeunesse : l'extension de ce programme aux jeunes âgés de 21 à 24 ans a été réalisée dès le 1er octobre 2003 par la Sécurité du revenu. L'agence collabore également, depuis février 2004, à la réalisation de projets pilotes ayant comme objectif la mise à l'essai de nouvelles approches de conciliation travail-études. Ces projets, dont Emploi-Québec assume la responsabilité, permettent de favoriser l'autonomie sociale, économique et professionnelle de jeunes prestataires de l'assistance-emploi grâce aux expériences acquises en emploi et en formation.

Le Plan d'action cherchera également à soutenir l'émergence de stratégies locales sur certains territoires où il est jugé prioritaire d'intervenir. Les deux projets mis en branle par la Sécurité du revenu, avec le soutien financier du Fonds québécois d'initiatives sociales, dans la MRC de La Haute-Gaspésie et dans celle de Témiscouata, s'inscrivent dans cette perspective. La plupart des autres directions régionales de la Sécurité du revenu se sont déjà dotées d'un plan de développement social, élaboré sur la base d'initiatives locales. La section du présent rapport consacrée à ces initiatives[12], bien qu'elle ne représente pas un inventaire exhaustif, permet de donner un aperçu des efforts déployés aux paliers local et régional par les gestionnaires et le personnel de l'agence afin d'en soutenir l'émergence.

12. Voir la page 52.

Objectif 3

Actualiser les orientations prises en matière d'amélioration de la qualité des services

- **Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services**

La Sécurité du revenu a poursuivi, en 2003-2004, le développement d'une culture organisationnelle axée sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle.

Assurance-qualité

La Sécurité du revenu a consenti, au cours de l'exercice 2003-2004, d'importants efforts en matière d'assurance-qualité. Rappelons que l'assurance-qualité concourt à une meilleure utilisation des ressources et qu'elle comporte de nombreux avantages en termes d'information, d'évaluation, d'amélioration et d'harmonisation. En outre elle facilite la reddition de comptes au niveau supérieur de gestion en mettant l'accent sur le service à la clientèle et la responsabilisation des gestionnaires, afin de maintenir un climat de confiance avec les citoyennes et les citoyens.

D'abord, l'agence a mis sur pied, le 1er avril 2003, la Direction de la performance de l'organisation et de l'assurance-qualité, à qui elle a confié le mandat d'une part de systématiser les efforts d'amélioration de la performance organisationnelle et la qualité des services rendus et d'autre part, de soutenir la haute direction et les gestionnaires dans l'implantation de la démarche d'assurance-qualité ainsi que dans le développement et l'exploitation d'outils de gestion.

En second lieu, un projet de politique d'assurance-qualité a été élaboré, conformément à l'un des objectifs du plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu. L'implantation d'une telle démarche permettra d'instaurer un processus d'amélioration continue de la qualité des services.

Cette politique devrait être approuvée par les autorités de la Sécurité du revenu au cours de l'exercice 2004-2005 et une stratégie de communication et de réalisation devrait être élaborée en vue de son application dans tout le réseau.

Diagnostic organisationnel

Dans un souci d'amélioration continue, la Sécurité du revenu a procédé au cours de l'année 2003 à un diagnostic global de sa performance organisationnelle, à l'aide du Qualimètre. Cet outil de diagnostic propose une structure d'analyse systémique orientée vers les résultats. Il fait appel à une méthode progressive et continue d'autoévaluation et d'attestation en matière de gestion de la qualité. Il permet aussi de prioriser les diverses possibilités d'amélioration tout en favorisant leur intégration aux activités déjà en place.

L'analyse a porté sur sept volets distincts, soit le leadership, la responsabilité publique et citoyenne, la planification stratégique, la gestion et le développement des ressources humaines, la gestion des processus, les résultats de l'organisation ainsi que l'orientation client et la satisfaction de la clientèle. L'exercice, qui s'est avéré très mobilisateur pour le personnel d'encadrement, aura permis de comparer les façons de faire de l'agence avec celles d'entreprises mondialement reconnues.

Au terme de cette démarche, la Sécurité du revenu a déterminé des dimensions où elle s'avère particulièrement performante, par exemple la grande efficacité de ses processus opérationnels, la forte capacité de mobilisation de ses ressources humaines et l'existence d'une culture axée sur le service à la clientèle. L'agence a aussi pu traduire les possibilités d'amélioration déterminées à cette occasion en priorités d'intervention pour les prochaines années.

Performance à l'égard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Depuis quelques années, l'agence a recours à différents moyens pour mesurer le degré de satisfaction de sa clientèle, conformément à l'engagement pris dans sa Convention de performance et d'imputabilité. À cet égard, une attention particulière a été accordée à la perception qu'a la clientèle de la façon dont la Sécurité du revenu s'acquitte des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens[13]. Un sondage national a été réalisé à ce sujet en 2001-2002, des groupes de discussions ont été tenus en 2003 et un outil de suivi local a été conçu récemment.

À la lumière des résultats du sondage national de 2001-2002, les cinq engagements suivants ont été ciblés dans le plan d'action 2003-2004 de l'agence, comme devant faire l'objet d'une attention particulière de la part du réseau :

- Respecter l'heure du rendez-vous ou informer la clientèle du délai d'attente;
- Fournir l'information la plus complète sur les services;
- Proposer des solutions de rechange lorsqu'une décision ne répond pas aux attentes de la clientèle;
- Offrir à la clientèle, lorsque nécessaire, de parler immédiatement à quelqu'un;
- Informer la clientèle des délais de traitement.

Des attentes spécifiques ont été signifiées à cette fin aux gestionnaires régionaux. Conformément aux recommandations adressées au Ministère par le Vérificateur général du Québec[14], le plan d'action 2003-2004 de l'agence prévoyait que les plans locaux devaient accorder une priorité à l'amélioration de la prestation de service en lien avec ces cinq engagements. Les directions régionales ont mis en œuvre divers moyens qui ont permis de sensibiliser et de responsabiliser le personnel face aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Parmi les principaux projets, notons la tenue de réunions dédiées à la qualité des services, la diffusion d'une formation relative au service à la clientèle ainsi que des rencontres avec des organismes locaux afin de pouvoir mieux diriger la clientèle selon la nature de ses besoins.

Les CLE ont traduit ces préoccupations dans leurs plans d'action locaux, en les adaptant bien sûr à leurs réalités propres. Cela a donné lieu à diverses interventions ciblées dont il ne saurait être question de dresser ici une liste exhaustive. Signalons cependant à titre d'exemple une région (Montréal-banlieue et Laval) dont les CLE ont instauré des boîtes vocales permettant de garantir au client qu'il sera rappelé dans un délai maximal de 24 heures s'il choisit de ne pas bénéficier de l'option de parler à une autre agente ou à un autre agent. D'autres régions ont eu recours à différentes méthodes de collecte d'information auprès des prestataires (certaines par sondage téléphonique, d'autres à la réception) afin d'être en mesure de déterminer des priorités d'intervention visant à améliorer la qualité des services.

Par ailleurs, au cours de l'année 2003-2004, des groupes de discussion ont été tenus dans chacune des régions (à l'exception du Nord-du-Québec) afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Les résultats, présentés dans le tableau ci-après, varient très peu d'une région à l'autre et sont dans l'ensemble satisfaisants pour l'agence, les commentaires reçus étant des plus élogieux.

13. On trouvera l'énumération de ces engagements à l'annexe 4 du présent rapport.
14. Cette recommandation apparaît au point 3.77 du tome I du Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003.

Engagements qui suscitent le plus de satisfaction

- Servir la clientèle avec respect, courtoisie et rapidité
- Respecter l'heure des rendez-vous de la clientèle **ou l'informer du délai d'attente** [a]
- Utiliser un langage clair dans nos communications verbales **et écrites** [a]
- Informer la clientèle des motifs d'une décision la concernant **et, s'il y a lieu, lui proposer des solutions de rechange** [a]
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels
- Rappeler la clientèle dans les 24 heures et, si nécessaire, lui offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement
- Traiter les demandes de la clientèle rapidement **et l'informer des délais** [a]
- Recevoir la clientèle sur rendez-vous lorsque la situation l'exige
- Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage

Engagements jugés moins satisfaisants

- Fournir à la clientèle l'information la plus complète et la plus précise possible sur les services
- Verser à la clientèle le montant d'aide financière auquel elle a droit
- Offrir à la clientèle un soutien personnalisé et la diriger vers les ressources du milieu selon la nature de ses besoins

[a] La partie de l'engagement en caractères gras est jugée moins satisfaisante par les participants.

Les résultats de ces groupes de discussion régionaux seront présentés en 2004-2005 aux gestionnaires et au personnel de la Sécurité du revenu. Ils viendront teinter les interventions des directrices et des directeurs de CLE. Ils seront aussi utilisés dans le cadre des travaux menant à la révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

- **Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services**

La diffusion et la mise en place des principes énoncés dans la politique ministérielle sur la gestion des plaintes ont fait l'objet d'une attente auprès des gestionnaires de l'agence en 2003-2004.

Chacune des directions régionales de la Sécurité du revenu a instauré un mécanisme de traitement et de suivi des plaintes selon une approche adaptée à ses réalités. Ces mécanismes permettent de suivre assidûment l'évolution des plaintes tout en sensibilisant le personnel à l'amélioration continue de la qualité des interventions faites auprès de la clientèle.

Les mécanismes mis en place font appel à la diligence du personnel dans l'analyse des plaintes reçues et la formulation de réponses appropriées. Ils font aussi en sorte que les éléments soulevés qui recèlent des possibilités d'amélioration sont réinvestis sous forme d'intervention auprès des membres de l'équipe concernée. Parmi les améliorations ainsi apportées en 2003-2004, certaines relevaient de l'interprétation normative, par exemple la mensualisation de la valeur d'un bien automobile, et d'autres, du ciblage de certaines clientèles pour des projets de partenariat.

Mentionnons enfin que les CLE partagent au besoin l'information issue du traitement d'une plainte avec les représentantes et les représentants d'organismes de défense des droits sociaux ou encore avec le personnel politique à l'œuvre sur leur territoire. Cette approche présente entre autres bénéfices celui de développer les relations partenariales à l'échelle locale et de sensibiliser rapidement les autorités à d'éventuelles problématiques émergentes.

- **Favoriser la mise en œuvre d'initiatives locales et régionales**

L'année 2003-2004 a été marquée par la mise en place ou le maintien en vigueur d'une multitude d'initiatives locales et régionales adaptées aux diverses réalités vécues par les clientèles. La finalité de ces projets est d'améliorer la qualité des services offerts par des interventions ciblées et adaptées aux besoins de prestataires aux prises avec des problèmes communs. Toutes les directions régionales de la Sécurité du revenu et tous les CLE ont recours, dans le cadre de leur offre de service, à de telles initiatives.

Ces initiatives font généralement appel à une forme ou à une autre de partenariat avec les acteurs du milieu, qu'il s'agisse d'organismes communautaires, institutionnels ou gouvernementaux, tels les centres jeunesse, les régies régionales de la santé et des services sociaux, les CLSC et les MRC, afin de favoriser l'intégration en emploi ou l'insertion sociale de la clientèle. Notons que des ententes spécifiques concernant l'arrimage des programmes avec Emploi-Québec ont été établies ou maintenues au cours de la dernière année.

Parmi les groupes ciblés par ces initiatives, citons notamment :

- les jeunes de moins de 25 ans sujets au décrochage scolaire;
- les familles monoparentales;
- les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et physique;
- la clientèle ayant des limitations importantes à l'emploi;
- les alcooliques et les toxicomanes;
- les travailleurs vivant en région éloignée;
- les travailleurs saisonniers.

Le raffinement de la connaissance des clientèles a permis de développer un bon nombre d'initiatives adaptées aux problèmes éprouvés par celles-ci. Sans énumérer l'ensemble des initiatives recensées, mentionnons celles liées au développement personnel et social dans des domaines tels que la conciliation travail-famille-études, l'éveil à la lecture et à l'écriture et l'aide aux sans-abri.

Objectif 4

Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum des services

L'harmonisation des mesures offertes conjointement par la Sécurité du revenu et Emploi-Québec est indispensable tant pour le bénéfice de la clientèle prestataire que pour l'atteinte des objectifs du Ministère. Au cours de l'année 2003-2004, cette complémentarité entre les deux agences s'est accentuée à la suite de la mise en œuvre de Place à l'emploi, une nouvelle philosophie d'intervention destinée à favoriser l'insertion rapide en emploi. D'autres arrimages ont également été renforcés dans le cadre de Solidarité jeunesse et de Ma place au soleil.

La mise en œuvre de Place à l'emploi s'est faite dans un esprit de collaboration et de responsabilisation conjointe de la part de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec. Cet arrimage est indispensable, car le succès de Place à l'emploi nécessite une action complémentaire des deux agences en vue d'une prise en charge rapide des personnes aptes au travail.

Par conséquent, des modifications ont été apportées à l'organisation du travail et dans les interventions à réaliser afin que chacun des prestataires visés bénéficie d'un accompagnement et d'un suivi personnalisés dans ses démarches vers l'insertion en emploi. Ainsi, le rôle des intervenants a été précisé et le travail concerté des deux agences se poursuit durant l'ensemble de l'intervention par des échanges d'informations et, au besoin, par des discussions sur des cas particuliers. Signalons en outre la mise sur pied, à compter d'octobre 2003, d'un comité de coordination composé de hauts responsables des deux agences : ce comité a permis de convenir de solutions concernant la gestion opérationnelle de Place à l'emploi. Grâce à l'ensemble de ces efforts, une continuité de service est assurée auprès des personnes visées.

Le succès du programme Solidarité jeunesse demande lui aussi une étroite concertation entre la Sécurité du revenu et Emploi-Québec. Cette concertation est engagée tant au palier local que régional et central.

Enfin, en tant que responsable de la coordination ministérielle de Ma place au soleil, la Sécurité du revenu anime diverses instances de concertation. Retenons, aux fins du présent rapport, le comité intraministériel réunissant des représentants des trois grands secteurs du MESSF : l'Emploi, la Famille et la Solidarité sociale. Ce comité a pour mandat de cerner les enjeux et les impacts de l'intégration en emploi de jeunes parents prestataires sur les services et les mesures d'emploi et de garde à la petite enfance, ainsi que de proposer des solutions appropriées dans une perspective d'harmonisation et de conciliation.

Objectif 5

Recentrer l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des nouvelles orientations gouvernementales

- **Mener à bien deux projets d'expérimentation dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata**

Au cours de l'année 2003, à la suite d'une initiative de la Sécurité du revenu, le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a ciblé deux des territoires les plus défavorisés sur le plan socioéconomique au Québec, soit ceux de la MRC de La Haute-Gaspésie et de la MRC de Témiscouata, pour l'expérimentation de projets destinés à lutter contre la pauvreté. Ces projets permettent à l'agence de concevoir des interventions adaptées aux besoins des populations concernées. Ils s'inscrivent en outre, comme il a été mentionné précédemment, dans le Plan d'action gouvernemental de lutte en matière de pauvreté et d'exclusion sociale, dont l'un des axes consiste à favoriser l'engagement de l'ensemble de la société par l'émergence de stratégies locales sur les territoires prioritaires d'intervention.

Les deux projets ont un horizon de trois ans : il est prévu qu'ils se déroulent jusqu'en avril 2006. Une équipe ministérielle sous la coordination de l'agence se déploie en collaboration étroite avec les directions régionales de la Sécurité du revenu du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. La Direction générale des politiques, la Direction des communications et Emploi-Québec y sont parties prenantes, tandis que le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) assure une importante contribution financière. La Sécurité du revenu s'implique quant à elle tant sur le plan des ressources humaines que financières, et ce, à tous les niveaux (central, régional et local) pour développer et soutenir les expérimentations.

Les projets reposent sur deux axes complémentaires : d'une part l'expérimentation, par le CLE desservant chacune des MRC (le CLE de La Haute-Gaspésie et celui de Cabano), de nouvelles approches d'intervention auprès de clientèles ciblées afin de réduire les effets dévastateurs de la pauvreté, d'autre part la mobilisation de l'ensemble du milieu, sous le leadership de la MRC, dans le cadre de l'élaboration et de la mise en place d'un plan d'action local contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Pour le premier volet, l'agence a mis à la disposition des deux CLE concernés un budget de développement de 220 000 $, utilisé notamment pour l'engagement de quatre ressources dédiées à l'expérimentation d'interventions soutenues auprès de clientèles éloignées du marché du travail. Une équipe locale coordonne le développement et la réalisation de l'expérimentation dans chacun des CLE, en collaboration étroite avec des représentants de partenaires du milieu.

Le choix des clientèles ciblées aux fins de l'expérimentation a été arrêté :

- dans le cas de la MRC de La Haute-Gaspésie, les familles avec enfants de 12 ans et moins et les jeunes adultes de 18 à 24 ans;

- dans le cas de la MRC de Témiscouata, les familles monoparentales avec ou sans contraintes à l'emploi et les adultes de 30 ans et plus, vivant seuls, sans contraintes.

Au terme de l'exercice 2003-2004, environ 120 prestataires appartenant à ces groupes cibles ont entrepris, sur une base volontaire, une démarche individualisée dans le cadre de cette expérience.

En ce qui concerne le second volet, l'agence a soutenu directement les deux MRC durant l'année 2003-2004 en octroyant à chacune d'elles une somme de 50 000 $ afin qu'elles puissent se doter d'une ressource dédiée au projet. Cela a permis aux deux MRC de multiplier les rencontres de concertation en vue d'élaborer leur plan d'action local de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le dépôt officiel de ces plans au ministre est prévu en juin 2004. Dès leur adoption, les sommes prévues au protocole d'entente MESSF-MRC, soit 600 000 $ par municipalité régionale de comté, pour soutenir la réalisation des projets seront versées par le Fonds québécois d'initiatives sociales.

Des travaux sont en cours pour évaluer chacun des volets de l'expérimentation. D'autres ont été réalisés en vue de l'élaboration d'un plan de communication.

- **Contribuer à la mise en œuvre de l'offre de service aux jeunes dans le cadre de Solidarité jeunesse**

Le programme Solidarité jeunesse offre une solution de rechange à l'assistance emploi. Il consiste à proposer au jeune qui dépose une demande d'aide financière la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme à l'endroit du régime de soutien du revenu.

Solidarité jeunesse s'adressait, au début de l'exercice 2003-2004, aux jeunes de moins de 21 ans. Il a été élargi, à compter du 1er octobre 2003, aux jeunes de 21 à 24 ans. Cet élargissement s'est traduit par l'ajout de 1 500 places disponibles, par rapport aux 5 200 initialement prévues. Il représente également un investissement additionnel de 5,5 millions de dollars, portant à 24 millions la somme totale allouée à Solidarité jeunesse.

Des changements ont par ailleurs été apportés en 2003-2004 au cadre normatif et à la gestion opérationnelle de Solidarité jeunesse, celle-ci étant passée du statut de recherche-action à celui de programme en début d'exercice. La Sécurité du revenu a été largement mise à contribution à cette fin.

Signalons enfin que l'agence participera activement, au cours du prochain exercice financier, à des réflexions conjointes avec la Direction générale des politiques du MESSF et la Direction du développement des services aux jeunes, en vue d'une offre de service ministérielle intégrée à l'égard des jeunes de moins de 25 ans. De nouvelles orientations seront développées afin d'offrir à cette clientèle des solutions de rechange à l'assistance-emploi.

- **Optimiser les processus opérationnels du Centre de communication avec la clientèle**

Des démarches ont été réalisées dans deux secteurs distincts en 2003-2004 dans le but d'améliorer le fonctionnement opérationnel du CCC : l'installation, d'une part, d'une nouvelle infrastructure téléphonique et la mise en place, d'autre part, d'un processus d'assurance-qualité.

Au terme d'une analyse visant à doter le CCC d'une infrastructure permanente en téléphonie, la solution proposée par la Direction générale des télécommunications du Conseil du trésor, en collaboration avec Bell Canada, a été retenue. Cette solution s'appuie sur la technologie Centrex IP pour assurer l'acheminement optimal des appels téléphoniques. Elle aura permis une réduction substantielle des frais d'appels interurbains que doit supporter l'agence, de même que d'autres avantages : une gestion grandement simplifiée des messages destinés à la clientèle et des mécanismes d'attribution des appels aux points de service de Gaspé et de Trois-Rivières. Grâce à Centrex IP, le CCC a pu procéder à la mise en réseau des agentes et des agents travaillant dans les deux points de service, selon un concept de centre virtuel, ce qui a permis une répartition optimale des appels, une meilleure utilisation des ressources et une productivité accrue, comme en témoigne l'amélioration significative du taux d'abandon des appels.

La mise en place d'un processus d'assurance-qualité s'est quant à elle concrétisée par deux projets majeurs. L'un portait sur l'organisation du temps de travail; il aura permis d'améliorer la qualité de vie des agentes et des agents en assurant une meilleure répartition de la charge de travail et en introduisant davantage de souplesse dans les horaires de travail.

L'autre projet concernait le contrôle de la qualité des interventions téléphoniques. Celui-ci donnait suite à la recommandation formulée à l'endroit des ministères et organismes par le Vérificateur général du Québec selon laquelle il fallait porter une attention particulière à l'accessibilité de leurs services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis[15]. La Sécurité du revenu a participé à l'élaboration d'une politique ministérielle sur l'écoute téléphonique et a par la suite développé un programme régissant l'écoute des appels acheminés au CCC, dans le but de vérifier la qualité du travail du personnel et d'établir les besoins de formation et de soutien. L'élaboration de ce programme, à laquelle ont été associés toutes les agentes et tous les agents du CCC, de même que les instances syndicales, a permis de définir des critères de qualité, de concevoir une grille d'évaluation des appels. Le programme respecte le guide ministériel sur l'écoute téléphonique, de même que les standards de l'industrie.

Objectif 6

Contribuer à la réflexion sur la révision des structures et des programmes de l'État québécois

Le gouvernement du Québec a invité tous ses ministères et organismes à contribuer à la vaste opération de révision des structures et des programmes destinée à recentrer l'État sur ses missions essentielles et à mettre l'accent sur la qualité et l'efficacité des services. Des réflexions de nature stratégique ont été menées à cette fin par la Sécurité du revenu à compter de l'été 2003. Outre la volonté gouvernementale de modernisation, ces travaux ont permis de tenir compte d'un certain nombre de réalités nouvelles qui commandaient également un repositionnement de l'agence et de son offre de service : les tendances démographiques, la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et le contexte budgétaire.

Différents chantiers ont été entrepris, dans le but ultime de mieux répondre aux attentes de la clientèle tout en réduisant les coûts de fonctionnement. L'un d'entre eux avait pour objet de redéfinir l'architecture organisationnelle et opérationnelle de la Sécurité du revenu : on s'y est penché notamment sur la pertinence et la rentabilité de regrouper ou de spécialiser certaines fonctions, d'offrir certains services à distance et de développer l'utilisation des nouvelles technologies de l'information.

15. Cette recommandation apparaît au point 3.96 du tome I du Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003.

Un autre important chantier tente de définir un nouveau mode de prestation de services pour les personnes prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi; l'une des hypothèses envisagées est le regroupement et la spécialisation de la gestion de ces dossiers.

La gestion des prestations spéciales fait aussi l'objet d'une réflexion majeure : un groupe de travail étudie plus spécifiquement l'évolution des coûts associés à ces prestations au cours des dernières années.

Une autre avenue de réflexion concerne le développement de l'offre de service à distance, étant donné le potentiel d'économies que recèle ce mode de prestation. La Sécurité du revenu a amorcé, dans cette perspective, la réévaluation du rôle confié à son Centre de communication avec la clientèle. Elle cherche notamment à établir une répartition optimale des responsabilités confiées au CCC et au réseau des CLE.

L'intégration des réseaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec a également fait partie des avenues qui ont été explorées dans le cadre des réflexions sur la modernisation. Des travaux menés conjointement par les deux agences ont porté sur la convergence des services qu'elles offrent aux citoyennes et aux citoyens.

Enfin, la Sécurité du revenu a été au cœur de travaux devenus par la suite d'envergure interministérielle et qui ont mené au dépôt, par la présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, du projet de loi prévoyant la création de l'agence Services Québec. Celle-ci aura pour mission d'offrir, sur tout le territoire du Québec, un accès simplifié aux services publics. L'infrastructure des CLE serait mise à profit, ceux-ci devenant des guichets uniques de services aux citoyennes et aux citoyens.

Objectif 7

Finaliser la mise en place de l'agence

- **Poursuivre l'élaboration des outils de gestion destinés à améliorer la performance de l'agence**

Coût de revient

Depuis l'exercice financier 2002-2003, la Sécurité du revenu détermine le coût de revient de ses services et activités. La méthode utilisée à cette fin est celle dite du coût de revient par activité, que recommande le Contrôleur des finances du Québec. Cette méthode repose sur un juste équilibre entre le niveau de détail souhaité et la qualité de l'information qui en découle.

La démarche menant à la détermination du coût de revient comporte trois étapes principales :

- la planification de la mise en application, qui demandait notamment de définir les services qu'offre l'agence et les activités qu'elle réalise, en plus de déterminer les niveaux d'agrégation et leur importance relative;
- la collecte de l'information, par recension auprès des différentes unités administratives du nombre d'ETC affectés aux différentes activités;
- l'affectation des coûts aux unités administratives, aux activités et aux services.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, l'agence a cherché à obtenir une information plus détaillée, de sorte que le coût de revient a été déterminé en fonction d'une typologie améliorée de ses services et activités. Ceux-ci ont d'abord été regroupés selon les deux volets de la mission de l'agence, soit l'aide financière et l'aide à la personne. Des activités additionnelles ont pu être recensées, telles que Place à l'emploi, Ma place au soleil, l'évaluation médicale et socioprofessionnelle et la gestion des prestations spéciales. Enfin, le coût de revient de la gestion des dossiers actifs a pu être ventilé selon qu'il s'agit de prestataires aptes au travail ou présentant des contraintes sévères à l'emploi.

Coûts unitaires 2003-2004 par dossier traité selon les différents services et activités de la Sécurité du revenu
(en dollars)

Activités et services	Coûts opérationnels directs			
	Coûts opérationnels de base	Coûts après répartition du soutien direct	Coûts après répartition du soutien direct et indirect	Coûts après répartition du soutien direct et indirect de l'agence
A) Volet aide financière				
Attribution initiale	151	199	258	272
Gestion des dossiers actifs :				
• Contraintes sévères à l'emploi	112	146	189	200
• Sans contraintes et contraintes temporaires	202	264	340	359
Prestations spéciales	9	12	15	16
Enquête de soutien	276	355	451	476
Enquête	1 046	1 347	1 719	1 815
Évaluation médicale et socioprofessionnelle	21	28	31	33
B) Volet aide à la personne				
Ma place au soleil	721	917	1 168	1 234
Référence pour accompagnement social	133	173	224	236
Référence à Solidarité jeunesse	258	336	432	456
Référence – Place à l'emploi	55	72	94	99
Référence – Obligation de parcours	140	184	237	250

Les résultats doivent être interprétés avec prudence. En premier lieu, les coûts mesurés ne représentent que ceux de l'agence : des travaux ont été entrepris en 2003-2004, avec la collaboration du Ministère, sur la méthodologie à utiliser quant à l'imputation d'une partie des coûts générés par les unités centrales ministérielles. Ces travaux se poursuivront en 2004-2005. Une autre réserve à apporter concerne les résultats, lesquels sont tributaires du moment auquel se fait la collecte de l'information : les coûts de revient peuvent évoluer si d'importants changements sont apportés à l'organisation du travail, à la suite par exemple de compressions budgétaires.

Également en 2004-2005, la Sécurité du revenu animera des séances de travail destinées à ses gestionnaires, afin d'améliorer leur appropriation des coûts de revient en tant qu'outil de gestion, et elle poursuivra ses travaux de recherche et d'analyse dans ce secteur où elle a désormais acquis une solide expertise.

Étalonnage concurrentiel (benchmarking)

La réalisation d'analyses dans le cadre de l'étalonnage concurrentiel *(benchmarking)* était prévue au plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu afin de permettre à l'agence de comparer ses performances à celles d'organisations similaires. Des recherches ont été réalisées sur les stratégies de *benchmarking* implantées dans des organisations jugées performantes et la rédaction d'un document d'orientation a été entreprise.

Les réflexions se poursuivront au début de 2004-2005 en fonction des priorités suivantes :

- finaliser la détermination des orientations et élaborer une stratégie d'implantation;
- élaborer une planification annuelle, tant en ce qui a trait au *benchmarking* interne qu'externe;
- intégrer les priorités gouvernementales à la planification des activités.

Gestion des risques

Comme il était prévu à sa planification 2003-2004, la Sécurité du revenu s'est dotée d'un plan d'action en matière de gestion des risques. Ce faisant, l'agence donnait suite à une recommandation du Vérificateur général du Québec invitant le Ministère à traiter des risques et des mesures visant à contrer leurs effets sur la performance[16]. Le plan d'action en question prévoit une série de travaux et de communications qui permettront à certains représentants de l'agence d'acquérir des notions en ce qui a trait à la gestion des risques. Le résultat de ces activités permettra aussi de déterminer les activités subséquentes à tenir afin d'étendre la gestion des risques à l'ensemble de l'organisation.

Un plan de travail spécifique, relatif aux échanges de renseignements avec les partenaires externes, a été soumis aux autorités de la Sécurité du revenu : les activités qui y sont prévues se poursuivront jusqu'à l'automne 2004. L'agence a aussi participé activement aux travaux en vue de la certification ISO pour l'émission des versements du Ministère : ceux-ci doivent se terminer en novembre 2004.

- **Conclure des ententes administratives avec différents partenaires tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère**

La Sécurité du revenu a consacré d'importants efforts en 2003-2004 afin de définir les nouvelles bases sur lesquelles elle entendait poursuivre ses négociations avec le Secrétariat du Conseil du trésor. Les rencontres avec le Secrétariat, qui ont débuté en septembre 2003, ont porté sur l'exploration de ces nouvelles avenues, notamment une structure de financement basée sur la facturation par l'agence des trop-payés.

En ce qui concerne les partenaires à l'intérieur du Ministère, trois ententes de services déjà négociées avec la Direction générale adjointe des technologies de l'information (DGATI) ont été reconduites en 2003-2004. L'entente de gestion signée en 2002 avec la Direction du budget et des opérations financières (DBOF) a elle aussi été reconduite : elle permet de définir le partage des rôles et responsabilités en matière budgétaire et financière.

Enfin, une entente a été conclue en janvier 2004 avec le Centre de recouvrement du Ministère quant au financement des avis de réclamation adressés aux garants défaillants. Cette entente couvre cependant l'année financière 2004-2005.

Objectif 8

Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées et l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude

La mission de la Sécurité du revenu est d'abord et avant tout axée sur l'aide financière. L'agence a, à cet égard, la responsabilité de s'assurer de la conformité des prestations versées. Dans cette perspective, l'agence se dote d'outils, dont les ententes d'échange de renseignements qu'elle conclut avec différents ministères ou organismes. Ces ententes contribuent à détecter rapidement toute irrégularité, bien souvent dès l'étape de l'attribution initiale de l'aide.

Trois ententes d'échange de renseignements ont été actualisées au cours de l'exercice, soit deux avec le ministère de l'Éducation et une troisième avec le ministère du Revenu du Québec. Les travaux de révision de l'entente avec la Société de l'assurance automobile du Québec sont pratiquement terminés et la nouvelle entente devrait voir le jour au cours des prochains mois.

16. Cette recommandation apparaît au point 4.68 du tome I du Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003.

Il est par ailleurs difficile de prévoir les délais nécessaires pour la conclusion de nouvelles ententes, étant donné que celles-ci font appel à un partenaire externe et qu'elles s'inscrivent dans un processus long et complexe. Ainsi, pour des raisons indépendantes de sa volonté, la Sécurité du revenu n'a pu finaliser, avant la fin de l'exercice financier, la nouvelle entente qu'elle se proposait de conclure avec les autorités du Nouveau-Brunswick : celle-ci devrait toutefois être signée d'ici la fin de 2004.

Au terme de l'exercice 2003-2004, la Sécurité du revenu s'appuie sur une trentaine d'ententes en vigueur, dépassant ainsi l'objectif énoncé dans le plan stratégique 2001-2004 du Ministère, c'est-à-dire 27 ententes.

De façon plus générale, les interventions faites par le personnel de la Sécurité du revenu pour assurer la conformité des sommes versées, que ce soit à l'attribution initiale, à la gestion des dossiers actifs ou dans le cadre d'activités d'enquêtes, ont engendré pour l'année 2003-2004 des économies budgétaires de 293,7 millions de dollars en matière d'aide financière. Ces économies sont associées aux trois composantes suivantes : la variation du taux d'acceptation à l'entrée à l'aide, les sorties de l'aide attribuables à l'agence et les réclamations en aide gratuite et conditionnelle.

Signalons enfin les excellents résultats obtenus par l'agence dans le cadre de projets spéciaux financés par le Fonds d'initiatives en conformité (FIC). Le FIC s'inscrit dans une perspective d'innovation et d'amélioration tout en contribuant à la réalisation d'économies au chapitre de l'aide versée. Les projets réalisés grâce à ce fonds permettent d'expérimenter de nouvelles façons de faire, avec l'objectif d'intégrer les facteurs de succès ainsi déterminés aux processus de travail habituels, que ce soit sur le plan de l'efficience, de la conformité, de l'aide à la personne ou de la qualité des services.

Le rendement global de l'ensemble des projets financés par le FIC s'est établi à 14,7 millions de dollars en 2003-2004, soit 6,80 $ pour chaque dollar investi. Les projets centrés sur l'amélioration de la gestion des dossiers actifs se sont avérés particulièrement rentables, avec un multiple de 7,1. Ces résultats financiers extrêmement satisfaisants se comparent en outre avantageusement à ceux obtenus durant l'exercice précédent : les expérimentations réalisées dans le cadre du Fonds d'initiatives en conformité avaient généré un rendement brut de 12,5 millions de dollars en 2002-2003, soit 5,70 $ par dollar investi.

Objectif 9

Contribuer à la redéfinition du cadre des relations entre le Ministère et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est lié depuis plusieurs années à la Ville de Montréal par une convention relative à la sécurité du revenu. Conclue en vertu du pouvoir de délégation du ministre, l'entente en vigueur au début de l'exercice 2003-2004 a pour objet de confier à la Ville le mandat d'administrer et d'offrir sur son territoire (dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002, soit avant son extension à l'ensemble de l'île de Montréal) les programmes et les services en matière de sécurité du revenu.

Des négociations menées à terme au cours de l'année 2003-2004 ont permis de redéfinir le cadre des relations futures entre le Ministère et la Ville de Montréal, une nouvelle convention spécifique à la sécurité du revenu ayant été signée pour une période de cinq ans, soit du 1er avril 2004 au 31 mars 2009. L'agence a participé activement à ces discussions.

La nouvelle convention permet de donner suite à la volonté ministérielle d'offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens de Montréal, d'avoir une meilleure prise sur la gestion de la sécurité du revenu, d'introduire plus de souplesse dans l'organisation du travail et la gestion budgétaire et de disposer de la marge de manœuvre nécessaire dans le cadre de la révision des programmes et des structures de l'État québécois.

4. Perspectives pour 2004-2005

La Sécurité du revenu a défini ses priorités d'action pour 2004-2005.

Compte tenu des défis posés par l'incidence persistante de la pauvreté au Québec, le vieillissement de la population et les exigences d'un marché du travail soumis aux impératifs de la compétitivité et de la productivité, compte tenu également de la précarité des finances publiques et de la modernisation de l'administration publique québécoise, compte tenu enfin des orientations poursuivies par son ministère d'appartenance, la Sécurité du revenu déploiera ses efforts en 2004-2005 en fonction des quatre priorités suivantes :

- contribuer à l'intégration, à la réintégration et au maintien en emploi;
- préserver la qualité des services offerts à la clientèle;
- administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficacité;
- revoir les façons de faire de l'agence afin de les rendre plus efficientes et plus efficaces.

L'année 2004-2005 sera l'occasion d'une remise en question en profondeur des façons de faire à la Sécurité du revenu. Deux phénomènes se conjuguent pour élever au rang de priorité cette remise en question : la modernisation de l'État québécois et la mise en application du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

La modernisation de l'État québécois

Comme tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise, la Sécurité du revenu est conviée à contribuer à la vaste opération de révision des structures et programmes destinée à recentrer l'État sur ses missions essentielles et à mettre l'accent sur la qualité et l'efficacité des services. Elle devra mener à terme en 2004-2005 les travaux qu'elle a déjà entrepris afin de dégager une vision consensuelle de son devenir, en prenant en compte notamment son historique en tant qu'organisation, ses forces et ses faiblesses ainsi que le contexte socioéconomique, politique et budgétaire.

Les réflexions de la Sécurité du revenu porteront à la fois sur son offre de service, ses méthodes et sa structure organisationnelle : on cherchera à recentrer ceux-ci afin de répondre plus adéquatement aux attentes de la clientèle tout en tenant compte du contexte budgétaire. Des travaux amorcés en 2003-2004 et portant sur l'architecture organisationnelle et opérationnelle du réseau de la sécurité du revenu se poursuivront : ils ont pour objectif ultime de proposer des allègements administratifs permettant de s'ajuster à la nouvelle donne budgétaire sans pénaliser la clientèle.

La Sécurité du revenu participe aussi, dans le cadre de l'opération de modernisation de l'État, à différents chantiers dont les recommandations sont attendues en cours d'année. Trois de ces chantiers portent sur le Programme d'assistance-emploi : ils traitent respectivement de la simplification législative et réglementaire, de la gestion des prestataires avec contraintes sévères à l'emploi et de la gestion des prestations spéciales. Deux autres chantiers auxquels contribue l'agence portent sur des thématiques d'envergure ministérielle : l'un se penche sur la convergence du réseau de la Sécurité du revenu et de celui d'Emploi-Québec ainsi que sur la révision de la structure administrative du MESSF, l'autre, sur les guichets de services gouvernementaux et la prestation électronique de services.

L'agence se propose de mettre à profit les nouvelles technologies afin de développer l'offre de service à distance, que ce soit en mode téléphonique ou électronique. Dans cette perspective, elle entend d'ailleurs réévaluer le rôle confié au CCC.

La mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale aura des effets sur la Sécurité du revenu, certaines des mesures prévues nécessitant une contribution de cette dernière au cours de l'exercice 2004-2005. Mentionnons notamment l'introduction d'un barème plancher, à l'abri d'éventuelles sanctions administratives, qui nécessitera une profonde modification à l'approche utilisée par le personnel pour inciter les prestataires à entreprendre des démarches vers l'emploi. Quoiqu'il soit difficile d'en évaluer toutes les retombées, l'instauration éventuelle du programme Alternative jeunesse, qui offrira une solution de rechange aux jeunes de moins de 25 ans sans contraintes à l'emploi, viendra changer les modes d'intervention des CLE à l'égard de cette clientèle. De plus, le remplacement du programme APPORT par des crédits d'impôt remboursables (la Prime au travail et une partie du Soutien aux enfants) exigera des efforts afin d'informer la clientèle et, à terme, de redéployer les ressources qui étaient consacrées à cette activité.

La Sécurité du revenu poursuivra enfin les deux projets d'expérimentation en cours dans la MRC de La Haute-Gaspésie et celle de Témiscouata, afin de mobiliser le milieu pour un plan local concerté de lutte contre la pauvreté. Elle agit directement auprès de groupes ciblés dans le cadre de ces deux projets, en développant et expérimentant de nouvelles approches d'intervention. Ces approches font l'objet d'une démarche d'évaluation destinée à déterminer les facteurs de succès et les conditions favorables à la concertation et à l'obtention de résultats dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Annexes

Annexe 1

Le réseau de la Sécurité du revenu

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Direction régionale
180, boulevard Rideau, bureau RC 01
Rouyn-Noranda J9X 1N9
(819) 763-3226

CLE d'Amos
(819) 444-5287 ou 1 800 567-6507

CLE de La Sarre
(819) 339-7901 (frais virés acceptés)

CLE de Rouyn-Noranda
(819) 763-3583 ou 1 800 263-9583

CLE de Senneterre
(819) 737-2258 ou 1 800 363-2258

CLE de Val-d'Or
(819) 354-4842 ou 1 877 229-0538

CLE de Ville-Marie
(819) 629-6213 ou 1 800 463-3931

BAS-SAINT-LAURENT

Direction régionale
337, rue Moreault, bureau 2.04
Rimouski G5L 1P4
(418) 727-3758

CLE d'Amqui
(418) 629-2225

CLE de Cabano
(418) 854-2544 ou 1 800 463-4709

CLE de La Pocatière
(418) 856-2752 ou 1 800 567-3036

CLE de Matane
(418) 562-0893

CLE de Mont-Joli
(418) 775-7246

CLE de Rimouski-Neigette
(418) 727-3661 ou 1 800 463-0728

CLE de Rivière-du-Loup
(418) 862-7236 ou 1 800 567-1709

CLE de Trois-Pistoles
(418) 851-1432

CAPITALE-NATIONALE

Direction régionale
1010, rue Borne
Québec G1N 1L9
(418) 643-6875 ou 1 800 463-5947

CLE de Baie-Saint-Paul
(418) 435-5590

CLE de Beauport
(418) 646-3350

CLE de Charlesbourg
(418) 644-1266

CLE de La Côte-de-Beaupré
(418) 827-6730

CLE de La Malbaie
(418) 665-4491 ou 1 800 567-8004

CLE de Limoilou
(418) 646-0050

CLE de Loretteville
(418) 840-2900

CLE de Portneuf
(418) 285-2622 ou 1 800 463-3886

CLE des Quartiers-Historiques
(418) 643-3300

CLE de Sainte-Foy
(418) 646-8066

CLE de Vanier-Des Rivières
(418) 646-1950

CENTRE-DU-QUÉBEC

Direction régionale
879, boulevard Industriel Est, bureau 210
Victoriaville G6T 1T7
(819) 758-4666

CLE de Bécancour
(819) 298-3000 ou 1 800 463-5273

CLE de Drummondville
(819) 475-8431 ou 1 800 567-3868

CLE de L'Érable
(819) 621-0373 ou 1 877 714-5586

CLE de Nicolet
(819) 293-4501 ou 1 800 663-6201

CLE de Victoriaville
(819) 758-8241 ou 1 800 463-0950

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Direction régionale
5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300
Lévis G6V 9L3
(418) 838-1116 ou 1 800 561-8198

CLE de Lac-Etchemin
(418) 625-6801 ou 1 866 825-2640

CLE Les Chutes-de-la-Chaudière
(418) 839-0717 ou 1 800 626-8055

CLE de Lévis
(418) 835-1500 ou 1 800 561-4380

CLE de L'Islet
(418) 247-3954 ou 1 800 663-2226

CLE de Montmagny
(418) 248-0163 ou 1 800 663-2106

CLE de Sainte-Croix
(418) 926-3580 ou 1 800 663-2127

CLE de Saint-Georges
(418) 228-9711 ou 1 800 463-3024

CLE de Saint-Joseph-de-Beauce
(418) 397-4391 ou 1 800 663-0223

CLE de Saint-Lazare
(418) 883-3307 ou 1 800 663-0351

CLE de Sainte-Marie
(418) 386-8784 ou 1 877 322-6585

CLE de Thetford Mines
(418) 334-2500 ou 1 800 567-5592

CÔTE-NORD

Direction régionale
550, boulevard Blanche
Baie-Comeau G5C 2B3
(418) 295-4020 ou 1 800 463-6443

CLE de Baie-Comeau
(418) 589-3719 ou 1 800 463-8542

CLE de Forestville
(418) 587-6611 ou 1 800 463-0738

CLE de Havre-Saint-Pierre
(418) 538-2288 ou 1 800 463-0735

CLE Les Escoumins
(418) 233-2501

CLE de Port-Cartier
(418) 766-6932

CLE de Sept-Îles
(418) 962-6545 ou 1 800-663-1934

ESTRIE

Direction régionale
200, rue Belvédère Nord, bureau RC 10
Sherbrooke J1H 4A9
(819) 820-3232 ou 1 800 561-4154

CLE d'Asbestos
(819) 879-7141 ou 1 800 205-7141

CLE de Coaticook
(819) 849-7080 ou 1 877 324-4056

CLE d'East Angus
(819) 832-2403 ou 1 800 363-1539

CLE de Lac-Mégantic
(819) 583-1500 ou 1 800 567-0632

CLE de Magog
(819) 843-6588 ou 1 800 363-4531

CLE de Sherbrooke-Est
(819) 820-3680 ou 1 800 567-8423

CLE de Sherbrooke-Ouest
(819) 820-3411 ou 1 800 268-3411

CLE de Windsor
(819) 845-2717 ou 1 800 563-9127

GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Direction régionale
11, rue de la Cathédrale
Gaspé G4X 2W1
(418) 360-8100 ou 1 800 463-2264

CLE d'Avignon
(418) 364-3324 ou 1 877 229-0541

CLE de Bonaventure
(418) 534-2823

CLE des Îles-de-la-Madeleine
(418) 986-4411

CLE de La Côte-de-Gaspé
(418) 360-8241 ou 1 800 663-3647

CLE de La Haute-Gaspésie
(418) 763-3391 ou 1 800 663-3595

CLE du Rocher-Percé
(418) 689-2201 ou 1 877 229-0540

LANAUDIÈRE

Direction régionale
40, rue Gauthier Sud, bureau 2000
Joliette J6E 4J4
(450) 752-6888 ou 1 877 465-1933

CLE de Berthierville
(450) 836-6261 ou 1 800 461-6261

CLE de Joliette
(450) 752-6999 ou 1 800 463-5434

CLE de Rawdon
(450) 834-4453 ou 1 877 502-4128

CLE de Repentigny
(450) 585-6640 ou 1 877 286-6840

CLE de Saint-Jean-de-Matha
(450) 886-1826 ou 1 888 872-0048

CLE de Sainte-Julienne
(450) 831-4222 ou 1 800 363-8645

CLE de Terrebonne
(450) 471-3666 ou 1 877 286-4404

LAURENTIDES

Direction régionale
55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme J7Y 2H9
(450) 569-3097 ou 1 800 561-2687

CLE de Lachute
(450) 562-8533 ou 1 800 263-2732

CLE de Mirabel–Saint-Janvier
(450) 979-2313

CLE de Mont-Laurier
(819) 623-4610 ou 1 800 567-4562

CLE de Saint-Eustache
(450) 472-2311

CLE de Saint-Jérôme
(450) 569-3075 ou 1 800 561-0692

CLE de Sainte-Adèle
(450) 229-6560 ou 1 800 363-7011

CLE de Sainte-Agathe
(819) 326-5861 ou 1 800 567-8334

CLE de Sainte-Thérèse
(450) 435-3667

MAURICIE

Direction régionale
225, rue des Forges, bureau 501, 5e étage
Trois-Rivières G9A 5Z5
(819) 371-6422 ou 1 800 567-7959

CLE de Cap-de-la-Madeleine
(819) 371-6031 ou 1 800 263-0214

CLE de Grand-Mère
(819) 538-0762 ou 1 800 263-9829

CLE de La Tuque
(819) 523-9541 ou 1 800 567-4449

CLE de Louiseville
(819) 228-9465 ou 1 800 567-7635

CLE de Sainte-Geneviève-de-Batiscan
(418) 362-2850 ou 1 877 833-3224

CLE de Sainte-Thècle
(418) 289-2405 ou 1 877 314-8152

CLE de Shawinigan
(819) 536-2601 ou 1 800 663-3059

CLE de Trois-Rivières
(819) 371-6891 ou 1 800 668-6538

MONTÉRÉGIE

Direction régionale
201, place Charles-Le Moyne, bureau 1.12
Longueuil J4K 2T5
(450) 928-7526

CLE d'Acton Vale
(450) 546-0798 ou 1 800 438-4765

CLE de Boucherville
(450) 655-5646

CLE de Brome-Missisquoi
(450) 263-1515 ou 1 800 463-0230

CLE de Brossard
(450) 672-1335

CLE de Châteauguay
(450) 691-6020 ou 1 800 465-0286

CLE de Contrecœur
(450) 587-5555

CLE du Haut-Richelieu
(450) 348-9294 ou 1 800 567-3627

CLE du Haut-Saint-Laurent
(450) 264-5323 ou 1 800-567-0220

CLE de La Haute-Yamaska
(450) 776-7134

CLE de La Vallée-du-Richelieu
(450) 467-9400 ou 1 877 856-1966

CLE de Longueuil-Est
(450) 647-1324

CLE de Longueuil-Ouest
(450) 677-5517

CLE de Marieville
(450) 460-4430 ou 1 888 872-0680

CLE de Saint-Constant
(450) 635-6221

CLE de Saint-Hubert
(450) 676-7952

CLE de Saint-Hyacinthe
(450) 778-6589 ou 1 800 465-0719

CLE de Saint-Rémi
(450) 454-4054 ou 1 800 792-9616

CLE de Sorel
(450) 742-5941

CLE de Valleyfield
(450) 370-3027 ou 1 800 567-1029

CLE de Vaudreuil-Soulanges
(450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

MONTRÉAL-BANLIEUE ET LAVAL

Direction régionale
1085, boulevard des Laurentides
Laval H7G 2W2
(450) 972-3133

CLE d'Anjou–Montréal-Est
(514) 864-6633

CLE de Chomedey–Sainte-Dorothée
(450) 680-6400

CLE de Lachine
(514) 634-2425

CLE de LaSalle
(514) 365-4543

CLE de Laval-des-Rapides
(450) 972-3050

CLE de Montréal-Nord
(514) 321-5665

CLE de l'Ouest-de-l'Île
(514) 694-9494

CLE de Saint-Laurent
(514) 345-0131

CLE de Saint-Léonard
(514) 864-6161

CLE de Sainte-Rose-de-Laval
(450) 628-8066

CLE de Saint-Vincent-de-Paul
(450) 664-4885

CLE de Verdun
(514) 864-6646

Centre des garants défaillants et
Service aux parrainés
(514) 873-6904

MONTRÉAL-VILLE

Direction régionale
3e étage
800, boulevard de Maisonneuve Est
Montréal H2L 4L8
(514) 872-4235

CLE d'Ahuntsic
(514) 872-4949

CLE de Côte-des-Neiges
(514) 872-6530

CLE de Crémazie
(514) 872-5500

CLE de Fleury
(514) 872-5000

CLE d'Hochelaga-Maisonneuve
(514) 872-3100

CLE de Lorimier
(514) 872-6480

CLE de Mercier
(514) 872-4747

CLE de Notre-Dame-de-Grâce
(514) 872-5180

CLE de Parc-Extension
(514) 872-3188

CLE du Plateau-Mont-Royal
(514) 872-4922

CLE de Pointe-aux-Trembles
(514) 872-7524

CLE de Pointe-Saint-Charles
(514) 872-6426

CLE de Rivière-des-Prairies
(514) 872-4969

CLE de Rosemont–Petite-Patrie
(Bureau avenue du Parc)
(514) 872-4434

CLE de Rosemont–Petite-Patrie
(Bureau Beaubien)
(514) 872-5005

CLE de Rosemont–Petite-Patrie
(Bureau Iberville)
(514) 872-6550

CLE de Saint-Alexandre
(514) 872-4310

CLE de Sainte-Marie–Centre-Sud
(514) 872-2326

CLE de Saint-Michel
(514) 872-5050

CLE de Ville-Émard
(514) 872-6600

Centre spécialisé des demandeurs d'asile
(514) 872-8838

NORD-DU-QUÉBEC

Direction régionale
333, 3e Rue, 2e étage, bureau 2
Chibougamau G8P 1N4
(418) 748-7643 ou 1 866 722-7354

CLE de la Baie-James
(418) 748-7643 ou 1 866 722-7354

CLE de Chisasibi
(819) 855-2894 ou 1 800 567-4385

CLE d'Inukjuak
(819) 254-8760

CLE de Kuujjuaq
(819) 964-2909 ou 1 877 964-2961

OUTAOUAIS

Direction régionale
245, boulevard de la Cité-des-Jeunes
Gatineau J8Y 6L2
(819) 772-3035 ou 1 888 772-3694

CLE d'Aylmer
(819) 682-0362 ou 1 800 567-9678

CLE de Buckingham
(819) 986-8596 ou 1 800 567-9694

CLE de Campbell's Bay
(819) 648-2132 ou 1 800 567-9685

CLE de Gatineau
(819) 568-6500 ou 1 866 349-2758

CLE de Hull
(819) 772-3502 ou 1 866 723-1226

CLE de Maniwaki
(819) 449-4284 ou 1 800 567-9209

CLE de Papineauville
(819) 427-6878 ou 1 877 639-0739

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Direction régionale
210, rue des Oblats Ouest, 1er étage
Chicoutimi G7J 2B1
(418) 698-3721 ou 1 800 561-3814

CLE de Chicoutimi
(418) 698-3592 ou 1 800 267-3592

CLE de Jonquière
(418) 695-7898 ou 1 800 567-9262

CLE de La Baie
(418) 544-3378

CLE de Lac-Saint-Jean-Est
(418) 668-5281 ou 1 800 668-5281

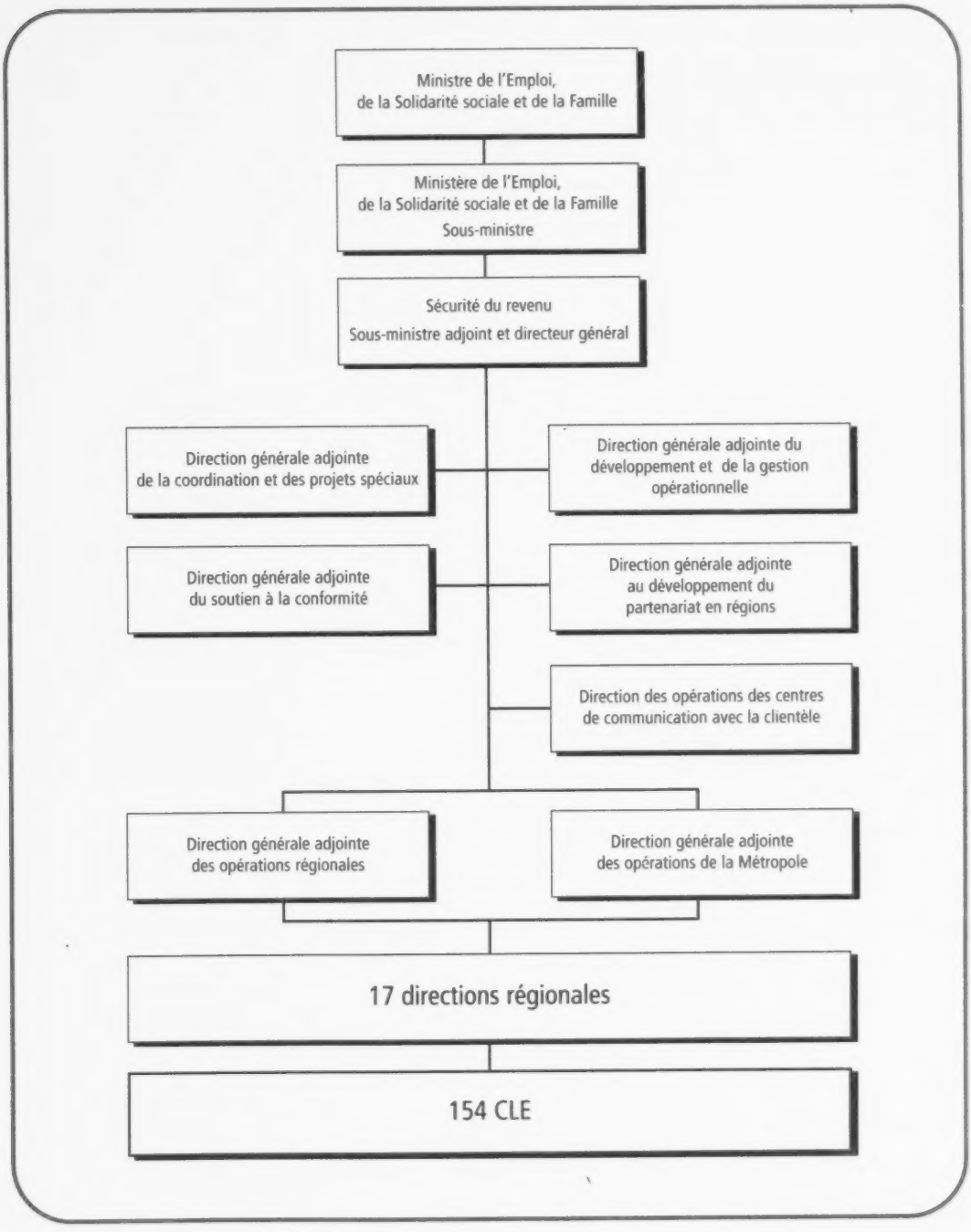
CLE de Maria-Chapdelaine
(418) 276-3560 ou 1 800 268-3560

CLE de Roberval
(418) 275-5442 ou 1 800 567-7493

CENTRE DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE
1 877 767-8773

Annexe 2

Structure administrative de la Sécurité du revenu au 31 mars 2004



Annexe 3

Principales caractéristiques des ménages et des adultes prestataires de l'assistance-emploi en mars 2004

Caractéristiques		Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Bas-Saint-Laurent	Saguenay–Lac-Saint-Jean	Capitale-Nationale	Chaudière–Appalaches	Mauricie	Centre-du-Québec	Estrie	Montérégie
Ménages	**Nombre**	**6 394**	**10 304**	**14 244**	**27 772**	**11 928**	**17 512**	**10 004**	**14 306**	**46 105**
	% H	**1,8%**	**2,9%**	**4,0%**	**7,8%**	**3,4%**	**4,9%**	**2,8%**	**4,0%**	**13,0%**
Prestation de base (incluant les hébergés)	Nombre	2 357	3 071	5 795	10 222	3 581	6 942	3 514	4 817	16 885
	% V	36,9%	29,8%	40,7%	36,8%	30,0%	39,6%	35,1%	33,7%	36,6%
Allocation pour contraintes temporaires	Nombre	1 316	2 274	3 006	6 243	2 765	4 260	2 405	3 504	11 469
	% V	20,6%	22,1%	21,1%	22,5%	23,2%	24,3%	24,0%	24,5%	24,9%
Allocation pour contraintes sévères	Nombre	2 316	4 423	4 882	10 409	5 053	5615	3 704	5 454	16 267
	% V	36,2%	42,9%	34,3%	37,5%	42,4%	32,1%	37,0%	38,1%	35,3%
Allocation mixte	Nombre	405	536	561	898	529	695	381	531	1 484
	% V	6,3%	5,2%	3,9%	3,2%	4,4%	4,0%	3,8%	3,7%	3,2%
Personnes seules[c]	Nombre	4 388	7 686	10 518	21 875	9 165	13 036	7 449	10 712	33 295
	% V	68,6%	74,6%	73,8%	78,8%	76,8%	74,4%	74,5%	74,9%	72,2%
Couples sans enfants	Nombre	757	969	1 069	1 566	820	1 205	632	889	2 512
	% V	11,8%	9,4%	7,5%	5,6%	6,9%	6,9%	6,3%	6,2%	5,4%
Familles monoparentales	Nombre	770	1 032	1 869	3 173	1 396	2 477	1 377	1 884	7 585
	% V	12,0%	10,0%	13,1%	11,4%	11,7%	14,1%	13,8%	13,2%	16,5%
Couples avec enfants	Nombre	479	617	788	1 158	547	794	546	821	2 713
	% V	7,5%	6,0%	5,5%	4,2%	4,6%	4,5%	5,5%	5,7%	5,9%
Adultes	**Nombre**	**7 630**	**11 890**	**16 101**	**30 496**	**13 295**	**19 511**	**11 182**	**16 016**	**51 330**
	% H	**1,9%**	**3,0%**	**4,0%**	**7,7%**	**3,3%**	**4,9%**	**2,8%**	**4,0%**	**12,9%**
Femmes	Nombre	3 678	5 802	8 126	14 751	6 787	9 930	5 698	7 868	26 676
	% V	48,2%	48,8%	50,5%	48,4%	51,0%	50,9%	51,0%	49,1%	52,0%
Hommes	Nombre	3 952	6 088	7 975	15 745	6 508	9 581	5 484	8 148	24 654
	% V	51,8%	51,2%	49,5%	51,6%	49,0%	49,1%	49,0%	50,9%	48,0%
Âgés de moins de 25 ans	Nombre	798	1 101	2 018	2 909	1 248	2 416	1 313	1 897	6 216
	% V	10,5%	9,3%	12,5%	9,5%	9,4%	12,4%	11,7%	11,8%	12,1%
25 à 29 ans	Nombre	553	820	1 513	2 548	985	1 615	1 033	1 398	5 011
	% V	7,2%	6,9%	9,4%	8,4%	7,4%	8,3%	9,2%	8,7%	9,8%
30 à 54 ans	Nombre	4 371	6 687	9 024	17 530	7 543	10 553	6 053	8 962	28 862
	% V	57,3%	56,2%	56,0%	57,5%	56,7%	54,1%	54,1%	56,0%	56,2%
55 ans et plus	Nombre	1 908	3 282	3 546	7 509	3 519	4 927	2 783	3 759	11 241
	% V	25,0%	27,6%	22,0%	24,6%	26,5%	25,3%	24,9%	23,5%	21,9%
Études primaires	Nombre	1 640	1 583	1 500	2 842	1 629	2 330	1 231	1 555	5 274
	% V	26,4%	17,9%	12,3%	13,0%	17,7%	14,9%	15,8%	13,4%	14,6%
Études secondaires	Nombre	4 240	6 375	9 282	15 343	6 564	11 613	5 847	8 583	26 960
	% V	68,2%	72,0%	76,0%	70,4%	71,4%	74,0%	74,8%	74,2%	74,7%
Études collégiales	Nombre	264	587	933	1 934	686	1 099	518	780	2 325
	% V	4,2%	6,6%	7,6%	8,9%	7,5%	7,0%	6,6%	6,7%	6,4%
Études universitaires	Nombre	76	308	506	1 675	313	646	219	651	1 512
	% V	1,2%	3,5%	4,1%	7,7%	3,4%	4,1%	2,8%	5,6%	4,2%
Scolarité inconnue[d]	Nombre	1 410	3 037	3 880	8 702	4 103	3 823	3 367	4 447	15 259
Durée cumulative (depuis 1975)										
Moins d'un an	Nombre	346	509	1 022	1 881	761	1 139	702	1 139	3 689
	% V	4,5%	4,3%	6,3%	6,2%	5,7%	5,8%	6,3%	7,1%	7,2%
12 à 23 mois	Nombre	291	456	839	1 441	618	956	634	991	3 177
	% V	3,8%	3,8%	5,2%	4,7%	4,6%	4,9%	5,7%	6,2%	6,2%
24 à 47 mois	Nombre	512	888	1 331	2 528	1 055	1 596	997	1 506	4 975
	% V	6,7%	7,5%	8,3%	8,3%	7,9%	8,2%	8,9%	9,4%	9,7%
48 à 119 mois	Nombre	1 492	2 502	3 501	7 109	3 069	4 302	2 602	3 693	12 654
	% V	19,6%	21,0%	21,7%	23,3%	23,1%	22,0%	23,3%	23,1%	24,7%
120 mois et plus	Nombre	4 989	7 535	9 408	17 537	7 792	11 518	6 247	8 687	26 835
	% V	65,4%	63,4%	58,4%	57,5%	58,6%	59,0%	55,9%	54,2%	52,3%
Enfants dans les familles	**Nombre**	**1 987**	**2 786**	**4 279**	**6 997**	**3 236**	**5 279**	**3 231**	**4 882**	**17 798**
	% H	**1,5%**	**2,1%**	**3,2%**	**5,2%**	**2,4%**	**3,9%**	**2,4%**	**3,6%**	**13,3%**
Prestataires de l'assistance-emploi	**Nombre**	**9 617**	**14 676**	**20 380**	**37 493**	**16 531**	**24 790**	**14 413**	**20 898**	**69 128**
	% H	**1,8%**	**2,8%**	**3,8%**	**7,0%**	**3,1%**	**4,7%**	**2,7%**	**3,9%**	**13,0%**

Ville-de-Montréal	Montréal-banlieue	Laval	Lanaudière	Laurentides	Outaouais	Abitibi–Témisca-mingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	ARK[a]	Central[b]	Ensemble du Québec
87 824	**32 592**	**9 628**	**15 088**	**17 851**	**14 389**	**7 232**	**3 777**	**1 187**	**517**	**6 487**	**354 624**
24,8 %	**9,2 %**	**2,7 %**	**4,3 %**	**5,0 %**	**4,1 %**	**2,0 %**	**1,1 %**	**0,3 %**	**0,1 %**	**1,8 %**	**100,0 %**
43 317	13 112	3 501	5 510	6 720	5 658	2 927	1 563	547	276	3 739	143 778
49,3 %	40,2 %	36,4 %	36,5 %	37,6 %	39,3 %	40,5 %	41,4 %	46,1 %	53,4 %	57,6 %	40,5 %
21 303	9 375	2 504	4 024	4 604	3 368	1 700	875	401	161	7	85 403
24,3 %	28,8 %	26,0 %	26,7 %	25,8 %	23,4 %	23,5 %	23,2 %	33,8 %	31,1 %	0,1 %	24,1 %
21 532	9 179	3 306	4 939	5 932	4 856	2 371	1 223	216	71	2 732	114 409
24,5 %	28,2 %	34,3 %	32,7 %	33,2 %	33,7 %	32,8 %	32,4 %	18,2 %	13,7 %	42,1 %	32,3 %
1 672	926	317	615	595	507	234	116	23	9	9	11 034
1,9 %	2,8 %	3,3 %	4,1 %	3,3 %	3,5 %	3,2 %	3,1 %	1,9 %	1,7 %	0,1 %	3,1 %
64 182	21 087	6 770	10 609	13 008	9 781	5 296	2 724	711	290	6 469	258 761
73,1 %	64,7 %	70,3 %	70,3 %	72,9 %	68,0 %	73,2 %	72,1 %	59,9 %	56,1 %	99,7 %	73,0 %
3 372	1 539	504	1 052	1 095	908	468	226	28	X	14	19 625
3,8 %	4,7 %	5,2 %	7,0 %	6,1 %	6,3 %	6,5 %	6,0 %	2,4 %	s. o.	0,2 %	5,5 %
12 966	6 319	1 661	2 487	2 808	2 627	1 044	641	327	X	4	52 447
14,8 %	19,4 %	17,3 %	16,5 %	15,7 %	18,3 %	14,4 %	17,0 %	27,5 %	s. o.	0,1 %	14,8 %
7 304	3 647	693	940	940	1 073	424	186	121	X	0	23 791
8,3 %	11,2 %	7,2 %	6,2 %	5,3 %	7,5 %	5,9 %	4,9 %	10,2 %	s. o.	0,0 %	6,7 %
98 500	**37 778**	**10 825**	**17 080**	**19 886**	**16 370**	**8 124**	**4 189**	**1 336**	**601**	**6 501**	**398 040**
24,7 %	**9,5 %**	**2,7 %**	**4,3 %**	**5,0 %**	**4,1 %**	**2,0 %**	**1,1 %**	**0,3 %**	**0,2 %**	**1,6 %**	**100,0 %**
46 526	20 472	5 826	8 721	10 107	8 365	4 009	2 127	698	271	2 826	198 993
47,2 %	54,2 %	53,8 %	51,1 %	50,8 %	51,1 %	49,3 %	50,8 %	52,2 %	45,1 %	43,5 %	50,0 %
51 974	17 306	4 999	8 359	9 779	8 005	4 115	2 062	638	330	3 675	199 047
52,8 %	45,8 %	46,2 %	48,9 %	49,2 %	48,9 %	50,7 %	49,2 %	47,8 %	54,9 %	56,5 %	50,0 %
8 606	3 454	1 075	2 036	2 351	1 972	1 129	595	367	156	246	41 747
8,7 %	9,1 %	9,9 %	11,9 %	11,8 %	12,0 %	13,9 %	14,2 %	27,5 %	26,0 %	3,8 %	10,5 %
9 546	3 660	1 023	1 637	1 832	1 595	755	411	204	111	267	36 406
9,7 %	9,7 %	9,5 %	9,6 %	9,2 %	9,7 %	9,3 %	9,8 %	15,3 %	18,5 %	4,1 %	9,1 %
61 082	23 116	6 333	9 441	11 160	9 685	4 532	2 376	624	296	3 783	231 717
62,0 %	61,2 %	58,5 %	55,3 %	56,1 %	59,2 %	55,8 %	56,7 %	46,7 %	49,3 %	58,2 %	58,2 %
19 266	7 548	2 394	3 966	4 543	3 118	1 708	807	141	38	2 205	88 170
19,6 %	20,0 %	22,1 %	23,2 %	22,8 %	19,0 %	21,0 %	19,3 %	10,6 %	6,3 %	33,9 %	22,2 %
8 166	2 757	1 042	2 155	2 405	1 986	1 194	595	155	81	409	40 448
13,1 %	11,0 %	14,6 %	16,7 %	16,5 %	18,8 %	18,7 %	17,7 %	20,4 %	23,2 %	28,2 %	14,8 %
40 892	17 137	5 124	9 727	10 983	7 802	4 781	2 578	590	268	903	195 324
65,4 %	68,6 %	71,8 %	75,5 %	75,4 %	73,9 %	74,9 %	76,5 %	77,6 %	76,8 %	62,2 %	71,3 %
6 011	2 227	582	718	772	439	270	148	X	X	X	20 390
9,6 %	8,9 %	8,2 %	5,6 %	5,3 %	4,2 %	4,2 %	4,4 %	s. o.	s. o.	s. o.	7,4 %
7 499	2 871	385	288	405	324	141	49	X	X	X	17 926
12,0 %	11,5 %	5,4 %	2,2 %	2,8 %	3,1 %	2,2 %	1,5 %	s. o.	s. o.	s. o.	6,5 %
35 932	12 786	3 692	4 192	5 321	5 819	1 738	819	X	X	X	123 952
10 936	3 524	877	1 052	1 309	1 306	571	223	167	72	52	31 205
11,1 %	9,3 %	8,1 %	6,2 %	6,6 %	8,0 %	7,0 %	5,3 %	12,5 %	12,0 %	0,8 %	7,8 %
9 383	3 398	792	917	1 095	1 061	413	209	123	47	77	26 871
9,5 %	9,0 %	7,3 %	5,4 %	5,5 %	6,5 %	5,1 %	5,0 %	9,2 %	7,8 %	1,2 %	6,8 %
11 804	4 981	1 238	1 563	1 917	1 648	768	336	196	93	120	39 959
12,0 %	13,2 %	11,4 %	9,2 %	9,6 %	10,1 %	9,5 %	8,0 %	14,7 %	15,5 %	1,8 %	10,0 %
24 424	10 216	3 010	4 377	4 901	4 270	2 037	944	375	184	511	95 989
24,8 %	27,0 %	27,8 %	25,6 %	24,6 %	26,1 %	25,1 %	22,5 %	28,1 %	30,6 %	7,9 %	24,1 %
41 953	15 659	4 908	9 171	10 664	8 085	4 335	2 477	475	205	5 741	204 016
42,6 %	41,5 %	45,3 %	53,7 %	53,6 %	49,4 %	53,4 %	59,1 %	35,6 %	34,1 %	88,3 %	51,3 %
37 441	**18 725**	**4 212**	**5 850**	**6 306**	**6 343**	**2 509**	**1 364**	**890**	**494**	**4**	**134 119**
27,9 %	**14,0 %**	**3,1 %**	**4,4 %**	**4,7 %**	**4,7 %**	**1,9 %**	**1,0 %**	**0,7 %**	**0,4 %**	**0,0 %**	**100,0 %**
135 941	**56 503**	**15 037**	**22 930**	**26 192**	**22 713**	**10 633**	**5 553**	**2 226**	**1 095**	**6 505**	**532 159**
25,5 %	**10,6 %**	**2,8 %**	**4,3 %**	**4,9 %**	**4,3 %**	**2,0 %**	**1,0 %**	**0,4 %**	**0,2 %**	**1,2 %**	**100,0 %**

Voir ci-après pour les notes, la légende et la source des données.

Notes :
- a Désigne l'Administration régionale Kativik, dont les données sont comprises dans celles de la région du Nord-du-Québec.
- b Désigne les dossiers administrés centralement, soit les dossiers des personnes hébergées et ceux de la clientèle sous curatelle publique (la gestion de ces derniers ayant été regroupée depuis mars 2004).
- c Les conjointes et les conjoints d'étudiants sont regroupés avec les personnes seules.
- d La scolarité désigne le niveau d'enseignement le plus élevé atteint d'après les fichiers ministériels. Le calcul des pourcentages a été effectué en excluant les adultes dont la scolarité est inconnue.

Légende :
- X Donnée confidentielle, en raison des petits nombres occasionnés par la ventilation.
- % H Pourcentages horizontaux, soit le poids relatif de la région à l'intérieur de l'ensemble du réseau.
- % V Pourcentages verticaux, soit le poids relatif des ménages ou des adultes ayant une caractéristique donnée parmi l'ensemble.
- s. o. Sans objet

Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.

Annexe 4

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Les engagements généraux du Ministère

- Servir la clientèle avec respect, courtoisie et rapidité.
- Respecter l'heure des rendez-vous de la clientèle ou l'informer du délai d'attente.
- Fournir à la clientèle l'information la plus complète et la plus précise possible sur les services.
- Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.
- Informer la clientèle des motifs d'une décision la concernant et, s'il y a lieu, lui proposer des solutions de rechange.
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels.
- Rappeler la clientèle dans les 24 heures et, si nécessaire, lui offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Traiter les demandes de la clientèle rapidement et l'informer des délais.

Les engagements particuliers de la Sécurité du revenu

- Recevoir la clientèle sur rendez-vous lorsque la situation l'exige.
- Verser à la clientèle le montant d'aide financière auquel elle a droit.
- Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.
- Offrir à la clientèle un soutien personnalisé et la diriger vers les ressources du milieu selon la nature de ses besoins.

Emploi,
Solidarité sociale
et Famille
Québec